

Maija Hannula

ASIAKASLÄHTÖINEN VERKKOSIVUSTON KEHITTÄMINEN  
- CASE UUSIKAUPUNKI

Hyvinvointiteknologian koulutusohjelma, YAMK  
2017



## OPINNÄYTETYÖN NIMI

Hannula, Maija  
Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Hyvinvointiteknologian koulutusohjelma  
Tammikuu 2017  
Sivumäärä: 53  
Liitteitä: 4

Asiasanat: Verkkosivusto, asiakaslähtöisyys, käytettävyys, avosairaanhoito

Viime vuosina eri puolilla Suomea kaupungit ovat alkaneet verkkosivustojen uudistamisen, minkä tavoitteena on yleisilmeen kohentamisen lisäksi sivuston rakenteen ja sisällön parantaminen. Tämä näkyy myös terveydenhuollon verkkoympäristössä, jossa on tapahtunut huomattavia muutoksia digitaalisuuden ja sähköisten palveluiden lisääntyessä. Organisaatiolle ei enää riitä verkkosivuston olemassaolo vaan sivuston on muututtava nykypäivän tarpeita vastaavaksi. Organisaation verkkosivusto toimii keskeisenä kunnan tiedonvälityskanavana, niin myös Uudenkaupungin kaupungissa. Verkkosivustolla katsotaan olevan vaikutusta myös kaupungin imagoon, houkuttelevuuteen ja markkinointiin. Verkkosivuston kautta tarjotaan kuntalaisille ja muille sidosryhmille ajankohtaista ja oikea-aikaista tietoa palveluista ja ajankohtaisista asioista. Lisäksi se toimii organisaation asiointi- ja vuorovaikutuskanavana.

Tämä työelämälähtöinen kehittämisprojekti toteutettiin kuntalaisia mukaan ottamalla. Verkkosivuston nykytilaa ja kehittämistarpeita kartoitettiin avosairaanhoidon asiakailta teemahaastattelumenetelmää käyttäen. Teemahaastattelut toteutettiin kahdessa osassa, ryhmä- ja yksilöhaastatteluina. Haastatteluun osallistui 16 (N=16) avosairaanhoidon palveluita käyttävää asiakasta. Haastattelutilaisuuteen kutsuttiin verkkosivuston ja paikallislehden välityksellä. Ilmoittautuminen tapahtui sähköpostilla ja puhelimitse, ja kaikki haastatteluun vapaaehtoisesti ilmoittautuneet henkilöt pääsivät mukaan. Teemahaastatteluun osallistuvista 15 ihmistä käytti verkkosivustoa tiedonhakuun ja yhteydenottotietojen hakemiseen. Yksi ei käyttänyt verkkosivustoa lainkaan. Kehittämisprojektin tuotoksena syntyi avosairaanhoidon verkkosivoustouudistus. Haastattelutulosten perusteella sivoustouudistamistarve nähtiin tärkeänä asiana, koska nykyisiltä sivuilta tietoa on vaikea löytää. Haastateltavat kokivat sähköisten palveluiden kehittämisen tärkeänä osana avosairaanhoidon tulevaisuuden palvelutarjontaa. Työikäiset ja nuoret toivoivat tietojen linkittyvän sosiaalisen median kanaville.

## Developing an Online Service with a Customer- Case Uusikaupunki

Hannula, Maija

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Welfare Technology

February 2017

Number of pages:53

Appendices: 4

Key words: Website, customer orientation, usability, outpatient health care

---

In recent years across Finland, cities have begun to reform websites, with the aim of improving also the general appearance of the structure and content of the site. This is also reflected in healthcare network environment, where there have been significant changes in digitalization and electronic services increases. Existence of the website is no longer sufficient to the organization, but the site has to change to correspond to today's needs. The organization acts as a central municipality website as a channel of communication, also in the city of Uusikaupunki. The website is considered to have an impact on the city's image, attractiveness and marketing. For local residents and other stakeholders-to-date and timely information on services and current affairs is provided through the Website. In addition, it acts as the organization's transaction and interaction channel.

This workplace-oriented development project was carried out by taking with local residents. Current state and development of the Website was surveyed with theme interview method from clients in outpatient health care. The theme interviews were carried out in two parts, group and individually. Sixteen person were interviewed (N = 16) in outpatient health care services customers. Into interview session were invited via the website and in the local paper. Registration took place by e-mail and telephone, and all those who voluntarily enrolled in the interview got involved. Fifteen people participating to theme interview used the web to search for information and contact information. One did not use the website at all. In the result of the development project was a reform website in outpatient health care. Based on the interview results, the need for reform of the site was seen as an important issue, because from the current pages information is hard to find. The interviewees felt that the development of electronic services in outpatient health care as an important part of the future service offerings. Working-aged people and young people wanted the information to link to social media channels.

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	5
2	KEHITTÄMISPROJEKTIN TAUSTA JA TARKOITUS .....	7
3	ASIAKASLÄHTÖINEN VERKKOSIVUSTON KEHITTÄMINEN .....	11
3.1	Asiakaslähtöisyys .....	13
3.2	Käytettävyys .....	16
4	KEHITTÄMISPROJEKTIN SUUNNITTELU JA ETENEMINEN .....	19
5	KEHITTÄMISPROJEKTIN TUTKIMUKSELLINEN TOTEUTUS .....	26
5.1	Haastattelun tarkoitus .....	26
5.2	Aineistonkeruumenetelmä .....	27
5.3	Aineiston analyysi .....	28
5.4	Tutkimustulokset .....	33
5.5	Haastateltavien näkemykset verkkosivuston käytettävyydestä .....	34
5.6	Haastateltavien näkemykset verkkosivuston sisällöstä .....	35
5.7	Tulosten pohdinta .....	38
6	KEHITTÄMISPROJEKTIN EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS .....	39
7	KEHITTÄMISPROJEKTIN TUOTOS JA ARVIOINTI .....	42
7.1	Uudistettu verkkosivusto .....	42
7.2	Tuotoksen arviointi .....	48
8	POHDINTA .....	50
	LÄHTEET .....	54

## LIITTEET

## 1 JOHDANTO

Verkkosivuston merkitys on nykypäivänä organisaatiolle suuri. Terveyspalveluiden avosairaanhoidon verkkosivujen tarkoitus on Uudenkaupungin kaupungin imagon vahvistaminen, ajankohtaisen tiedon tarjoaminen sekä markkinointikanavana toimiminen asiakkaille, yrityksille ja matkailijoille. Nämä sivut ovat asiakkaan palvelutarjonnan ja markkinoinnin kannalta tärkeä tiedonlähde.

Organisaation verkkosivusto on asiakasnäkökulman kannalta tärkeä informaation lähde. Verkkosivuston pitää olla toteutettu niin, että kotisivu on selkeä ja tarvittavan tiedon löytäminen on mahdollisimman helppoa. Lisäksi tiedon tulisi olla informatiivista. Mikäli verkkosivustoa on vaikea käyttää ja sen antama informaatio on vaikeaselkoista eikä vastaa asiakkaan hakemiin kysymyksiin, asiakas poistuu sivustolta. (Nielsen 2012, 37.)

Tämä kehittämisprojekti oli työelämälähtöinen ja toimeksiantaja oli Uudenkaupungin kaupunki. Tarkoituksena oli uudistaa koko kaupungin verkkosivusto. Tämä kehittämisprojekti rajattiin koskemaan terveyspalveluiden avosairaanhoidon verkkosivuston kehittämistä. Verkkosivuston uudistamisen lähtökohtana oli asiakaslähtöinen verkkosivuston kehittäminen.

Kehittämisprojektin aihe nousi kaupungin tarpeesta uudistaa verkkosivusto ajanmukaiseksi, koska käyttäjiltä oli tullut palautetta sivuston toimimattomuudesta. Asiakaspalautteiden mukaan käyttäjät toivoivat sivuston uudistamista, koska tiedon löytäminen nykyiseltä sivustolta on vaikeaa. Lisäksi asiakaspalautteista oli noussut esille, että organisaation palvelutarjonta ei selviä verkkosivustolta. Nämä nousivat keskeisiksi asioiksi kehittämistyössä, koska tämä tulee antamaan lisäarvoa niin kohdeorganisaatioille kuin käyttäjille.

Tässä kehittämisprojektissa on viitekehyksenä tarkasteltu verkkosivuston asiakaslähtöisyyttä ja käytettävyyttä. Tutkimuksen tarkoituksena on kartoittaa teemahaastattelun avulla avosairaanhoidon palveluita käyttävien kuntalaisten tarpeita ja odotuksia verkkosivuston sisällöstä. Tavoitteena on, että avosairaanhoidon projektiryhmä voi hyödyntää saatuja tuloksia verkkosivuston uudistamisessa ja sisällön tuottamisessa.

## 2 KEHITTÄMISPROJEKTIN TAUSTA JA TARKOITUS

Sosiaali- ja terveydenhuollon perustehtävä on asiakkaiden tarpeisiin ja odotuksiin vastaaminen. Perustehtävän toteuttamisen vaihtoehdot vaihtelevat julkisesti järjestetyistä, kotitalouksien ja kolmannen sektorin sekä markkinoiden järjestämiin palveluihin. Suomalainen hyvinvointiyhteiskunta perustuu pääasiassa julkisesti tuotettuihin hyvinvointipalveluihin. Kehityksen suuntana on kuitenkin julkisen palvelutuotannon kasvun pysäyttäminen ja palvelujen laadun, joustavuuden ja tehokkuuden parantaminen markkinoita hyödyntäen. Markkinakeskeisessä vaihtoehdossa keskeistä ovat kuntalaisten valinnanvapaus sekä tuottajien välinen kilpailu. (Heinonen 1999b, 17; Ollila, Ilva & Koivusalo 2003, 165.)

Kohdeorganisaatiolla on käytössä SHQS-laaturjestelmä, joka toimii laadunhallinnan tukena ja ohjaa laaturjestelmän kehittämistyötä (Qualification 2016). Laatupolitiikan mukaan henkilöstön toimintaa ohjaa jatkuva laadun parantaminen, joka toteutuu asiakastarpeisiin perustuvien prosessien arvioinnin ja kehittämisen kautta (Uusikaupunki 2012, 14). Laaturjestelmän ansiosta kohdeorganisaatiolla on käytössä systemaattinen asiakaspalautejärjestelmä, jonka tuloksia hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Asiakaspalautteista on saatu selville verkkosivuston olevan yksi konkreettinen, kehittämistä vaativa osa-alue. Palautteiden mukaan verkkosivusto on organisaatiolähtöinen, sekava ja tiedon löytäminen on vaikeaa. Tämän pohjalta lähdettiin kehittämään sivoustouudistusta toimivammaksi kokonaisuudeksi.

Sivoustouudistamista kohdeorganisaatiossa tukevat Uudenkaupungin ”Elinvoimainen uusi kaupunki 2020”- strategia, joka edellyttää rakenteellisesti uusia palvelujen tuottamistapoja talouden näkökulmaa painottaen. Strategian tavoitteiksi ja toimintaa ohjaaviksi periaatteiksi on kirjattu muun muassa tehokkaat ja toimivat sekä tasavertaiset palvelut (Uusikaupunki 2014). Verkkosivujen uudistamista voidaan nähdä tukevan myös Uudenkaupungin elinkeino-ohjelma 2015-2020, minkä visiona on elinvoimainen ja yritysystävällinen Uusikaupunki sekä Uudenkaupungin sosiaali- ja terveyspalveluiden strategia 2016-2020, joissa keskeisiksi menestystekijöiksi mainitaan digitalisoitumisen ja mobiilipalveluiden kehittäminen toimivammiksi ja selkeämmäksi mo-

biilimaailmaan. Lisäksi tavoitteena on kehittää teollisen internetin hyödyntämistä palvelutarjonnassa. Tavoitteisiin pääsemiseksi strategiat nostavat esille eri tahojen kuten yritysten, eri toimijoiden ja kuntalaisten mukaan ottamisen palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen.

Kehittämiprojektin tarkoituksena on teemahaastattelun avulla kartoittaa avosairaanhoidon palveluita käyttävien kuntalaisten tarpeita ja odotuksia verkkosivuston sisällöstä. Projektin tavoitteena on kehittää ja koordinoida avosairaanhoidon verkkosivustouudistus haastattelutulosten sekä työyhteisöstä kootun projektiryhmän työskentelyn avulla. Projektiryhmä hyödyntää haastattelussa saatuja tuloksia verkkosivuston uudistamisessa ja sisällön tuottamisessa. Lisäksi tavoitteeksi asetettiin avosairaanhoidon palvelun, laadun ja imagon vahvistaminen.

Verkkosivusto on kuntaorganisaatioiden kommunikaatiokanava asukkaiden ja julkisen sektorin välillä. Internetin käytön yleistymisen myötä www-sivut ovat yhä useammalle jokapäiväisessä käytössä oleva tiedonhakukanava, ja siksi internetin merkitys viestintä-, vuorovaikutus- sekä asiointi- ja palvelukanavana kasvaa jatkuvasti. Verkkosivusto toimii organisaatioiden tiedottamisen ja palvelutarjonnan väylänä, jonka kautta pystytään tiedottamaan kuntalaisille ja mahdollisille uusille asukkaille kohdeorganisaation palveluista ja mahdollisuuksista. (TyrySalo 2001, 30; Haasio 2000, 228.) Tämä näkyy myös terveydenhuollon verkkoympäristössä, jossa on tapahtunut huomattavia muutoksia digitaalisuuden ja sähköisten palveluiden lisääntyessä.

Kunnan viestintä perustuu kunnan asukkaiden lainmukaiseen oikeuteen tietää, miten yhteisiä asioita hoidetaan, sekä kuntalaisten oikeuteen osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan. Laki asettaa minimivaatimukset tiedottamiselle ja lain tarkoituksena on kunnan ja sen asukkaiden välisen vuorovaikutuksen lisääminen. Jotta kunnat pysyisivät mukana tässä kehityksessä, kuntien verkkopalveluiden kehittäminen edellyttää oman strategian luomista. Strategiassa otetaan huomioon kaikille avoimen verkkopalvelun lisäksi myös palveluprosessin ja asiointipalveluiden sähköistäminen, intranet eli organisaation sisäinen tietoverkko, extranet eli käyttöoikeuksiltaan suljettu verkkopalvelu sekä sähköposti. (TyrySalo2001, 30; Haasio2000, 228.)



Verkkosivustoa kehittäessä on huomioitava, että kuntaviestintää säätelee kuntalaki, julkisuuslainsäädäntö, hallintomenettelylaki sekä monet erityislait, jotka pitää ottaa huomioon sivustouudistuksessa. Kuntalaki (Finlex 410/2015) tuli voimaan 1.5.2015, jonka mukaan viestinnän pääkanava on yleinen tietoverkko eli kunnan verkkosivusto. Osa säännöksistä astui voimaan heti toukokuun alusta, osaa lain säännöksistä sovelletaan kuitenkin vasta 1.6.2017 alkaen. Keskeisiä uudistuksia verkkosivuston kehittämistä ajatellen ovat esityslistojen julkaiseminen yleisessä tietoverkossa (29§), sähköisen päätöksenteon edellytyksien lisääminen (98 – 100§), internet kunnan ilmoitusten ja viestinnän pääkanavaksi (108 – 109§) sekä pöytäkirjojen nähtävänä pitäminen internetissä (140 ja 142§).

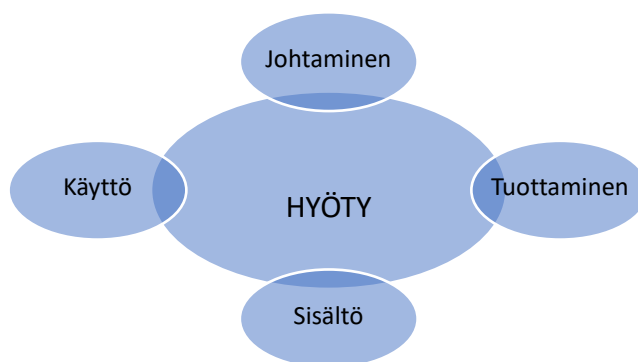
Suomen valtiovarainministeriön alaisuudessa toimivan Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunnan JUHTA:n tehtävänä on edistää julkisen hallinnon toimintatapojen ja palveluiden tuotantotapojen uudistamista ja käyttöönottoa tieto- ja viestintätekniikkaa hyödyntämällä. Lisäksi JUHTA antaa julkisen hallinnon tietohallintoa koskevia suosituksia, joita voidaan pitää laadun perustana. Suositukset koskevat verkkopalvelun suunnittelun ja toteutuksen periaatteita, mutta niitä voi hyvin käyttää myös arvioitaessa jo olemassa olevaa verkkopalvelua. JUHTA:n tärkeimmät kriteerit laadunarvioinnissa ovat käytettävyys, saavutettavuus, sisältö sekä tietoturvallisuus. Lisäksi tiedon oikeellisuus, ja ajantasaisuus ovat määreinä. JUHTA:n mukaan verkkopalvelujen laadun paraneminen johtaa sekä palvelun käyttäjien, että sen tarjoajien saavuttamiin hyötyihin kuten käyttäjien tyytyväisyyden lisääntymiseen, verkkopalvelujen käytön ja julkisen palvelutuotannon tehostumiseen. (Valtiovarainministeriö 2015/1, 2-6.)

Julkisen hallinnon JHS-suositukset pitävät sisällään julkisten verkkopalvelujen yhtenäiseen kuvaamiseen tarkoitetun yleisen tietomallin ja julkisten palvelujen ryhmitteilyn. Suosituksessa kuvataan lyhyesti keskeinen lainsäädäntö, joka koskee julkisten verkkopalvelujen tarjoamista. JUHTA on hyväksynyt vuosien 2011-2014 aikana useita JHS-suosituksia. (Valtiovarainministeriö 2016.)

Valtiovarainministeriön työryhmä (a2/2012, 15-19) on laatinut julkisille verkkopalveluille laatukriteerit, joiden lähtökohtana on ajatus julkisten

verkkopalvelujen laadun kehittämisessä osana koko organisaation palvelujen kehittämistä. Kriteerien tarkoituksena on toimia julkisten verkkopalvelujen rakentamisen, kehittämisen ja arvioinnin välineenä sekä parantaa julkisten verkkopalvelujen laatua käyttäjän näkökulmasta, lisätä asiakastyytyväisyyttä sekä parantaa julkisista verkkopalveluista saatavia hyötyjä.

Laatukriteerit käsittävät viisi osa-aluetta, jotka muodostavat yhdessä verkkopalveluiden laadun kokonaisuuden. Laadun kokonaisuudet ovat käyttö, sisältö, johtaminen, tuottaminen ja hyödyt (kuvio 1). Verkkopalveluja käsitellään laatukriteereissä kahdesta eri näkökulmasta. Käyttöä ja sisältöä tarkastellaan käyttäjän näkökulmasta sekä johtamista ja tuottamista tarkastellaan tutkimalla palvelun tarjoajan toimintaa. Hyödyt liittyvät kaikkiin arviointialueisiin



**Kuvio 1.** Julkisten verkkopalveluiden arviointialueet (Valtiovarainministeriö a2/2012).

Vuonna 2014 JHS:n laatimassa 190 suosituksessa on nostettu keskeisimmät verkkopalvelujen tarjoamista koskevat lait ja asetukset, joita ovat muun muassa yhdenvertaisuudesta ja tietoturvallisuus. Lisäksi suositus pyytää huomioimaan toimintaympäristön muutokset, kun verkkopalvelua kehitetään. Tällä tarkoitetaan suunnittelussa sitä, että verkkopalvelun sivujen pitäisi pystyä skaalautumaan niin tietokoneen näytölle kuin myös mobiililaitteella tai tabletilla. (JUHTA 2014b, 5-7.)

Valtiovarainministeriön työryhmä (1/2015) on laatinut julkisille verkkopalveluille laatukriteerit, jonka lähtökohtana on ajatus siitä, että julkisten verkkopalvelujen laadun kehittäminen on edistää sähköistä asiointia ja helpottaa palveluiden löydettävyyttä. Laatukriteerien tarkoituksena on parantaa julkisten verkkopalvelujen ajantasaisen tiedon saatavuutta ja vähentää tietojen yhteiskäyttöä eri toimijoiden välissä.

Pääministeri Juha Sipilän lokakuussa 2015 julkaistussa hallitusohjelmassa yhtenä kärkihankkeena on digitalisoida julkiset palvelut. Hallituskauden tavoitteeksi on asetettu, että määrätietoisella johtamismallilla on kehitetty käyttäjälähtöiset, tuottavuutta ja tuloksellisuutta nostavat yhdenluukun digitaaliset julkiset palvelut. Lisäksi tähän sisältyy sosiaali- ja terveydenhuollon ja aluehallinnon uudistus, joka vaikuttaa merkittävästi myös julkisen hallinnon tietohallinnon johtamis- ja ohjausrakenteisiin (Valtioneuvosto. 2015, 6-27).

Lisäksi on laadittu erinäisiä suosituksia, joita on huomioitava verkkosivustoa uudistettaessa. Suomessa ei ole lainsäädäntöä koskien esteettömyyttä, mutta kaikilla pitäisi olla tasavertaiset mahdollisuudet käyttää verkkosivustoa. Esteellisiä käyttäjiä ovat muun muassa näkövammaiset tai liikunta- ja motoriikkarajoitteiset, esimerkiksi parkinsonin tautia sairastavat tai halvaantuneet (Weakly2005, 111.) Yksi tämän tyyppinen suositus on WCAG:n ohje verkkopalvelujen esteettömyydestä. Suositus kiinnittää huomioita verkkopalvelun esteettömyyteen soveltamalla verkkosisällön saavutettavuusohjeita.

### 3 ASIAKASLÄHTÖINEN VERKKOSIVUSTON KEHITTÄMINEN

Sosiaali- ja terveydenhuollon perustehtävä on asiakkaiden tarpeisiin ja odotuksiin vastaaminen. Perustehtävän toteuttamisen vaihtoehdot vaihtelevat julkisesti järjestettyihin, kotitalouksien ja kolmannen sektorin sekä markkinoiden järjestämiin palveluihin. Suomalainen hyvinvointiyhteiskunta perustuu pääasiassa julkisesti tuotettuihin hyvinvointipalveluihin. Kehityksen suuntana on kuitenkin julkisen palvelutuotannon kasvun

pysäyttäminen ja palvelujen laadun, joustavuuden ja tehokkuuden parantaminen markkinoita hyödyntäen. Markkinakeskeisessä vaihtoehdossa keskeistä ovat kuntalaisten valinnanvapaus sekä tuottajien välinen kilpailu. (Heinonen 1999b, 17; Ollila, Ilva & Koivusalo 2003, 165).

Organisaation verkkosivustoa hyödynnetään täydentämään muita viestinnän muotoja, tuomalla ajankohtaista tietoa kuntalaisten käyttöön. Lisäksi tavoitteena on ylläpitää tietovarastoa, josta käyttäjä löytää yksityiskohtaista tietoa organisaatiosta, sen toiminnasta ja palvelutarjonnasta. (Korpela & Linjama 2005, 52.)

Organisaation verkkosivuston kehittäminen on jatkuvasti käynnissä oleva projekti. Hyvä käytettävyys on elintärkeää palvelun jatkuvuudelle. Verkkosivustoa uudistettaessa on tärkeää miettiä sivuston kohderyhmä, kenelle sivusto on ensisijaisesti tarkoitettu. Toisaalta sivuston tulisi antaa kaikille kiinnostuneille nopea yleiskuva siitä, mitä organisaatio tekee, missä se toimii ja millaisia palveluja ja tuotteita siellä on tarjolla. Organisaation yhteystiedot ja yhteydenottotavat on oltava myös selkeästi esillä ja löydettävissä (Korpela ym. 2005, 49- 50. Ovaska, Aula & Marjaranta 2005, 14). Verkkosivusto toimii myös organisaation pysyvänä mainoksena ja niiden kautta on helppoa ja edullista markkinoida organisaatiota ja sen tarjontaa.

Asiakaslähtöisessä toiminnassa annetaan palveluiden käyttäjälle mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palveluiden suunnitteluun ja huomioidaan heidän tarpeensa. Tätä velvoittaa myös sosiaalihuoltolaki (Finlex 2015a). Kunnan verkkosivustoja ei ole mahdollista rakentaa vain yhden kohderyhmän mukaan, vaan siinä tulee huomioida useampia käyttäjäryhmiä. Toisaalta kuntien ja kaupunkien verkkosivujen pitäisi palvella myös matkailijoita, yrityksiä ja sidosryhmiä. Sosiaali- ja terveydenhuoltoa koskevat palvelut koskettavat laaja-alaisesti eri ihmisiä. Suunnittelussa on keskeistä määritellä kenelle ja mihin tarkoitukseen verkkosivustoa suunnitellaan, koska se vaikuttaa oleellisesti siihen, miten palvelua toteutetaan. (Kuntaliitto2010, 12.) Tässä kehittämisprojektissa kohderyhmänä on Uudenkaupungin kaupungin verkkosivustoa käyttävät kuntalaiset, jotka jaettiin vielä kuuteen alakohderyhmiin: asuminen ja ympäristö, kasvatus ja opetus, sosiaali- ja terveystalvet, kulttuuri- ja vapaa-aika,

elinkeino ja yrittäminen sekä kaupunki ja hallinto. Kohderyhmäjaottelun pohjalta saatiin keskeinen näkökulma tulosalueen verkkosivuston sisällön suunnitteluun.

### 3.1 Asiakslähtöisyys

Sosiaali- ja terveyspalvelujen asiakslähtöisyyttä määrittelevät hyvinvointiyhteiskunnan ja yhä enemmän myös markkinaohjautuneen yhteiskunnan arvot ja toiminnan ohjauksen keinot (Kauppinen & Niskanen 2005, 28; Ollila ym. 2003, 18- 20). Organisaation menestykselle on ratkaisevan tärkeää tuntea palvelun laatu, asiakkaiden tarpeet ja hyödyntää markkinoiden avaamat mahdollisuudet (Hautamäki 2008, 43). Asiakslähtöinen kehittäminen ja palvelu ovat siis lähtöisin asiakkaasta. Sen tuottaminen mahdollistetaan, kun asiakas osallistuu palveluprosessin jossakin vaiheessa jollakin tapaa esimerkiksi kertomalla tarpeensa ja toiveensa.

Kaupunkien ja yksityisen sektorin terveydenhuollon verkkosivuston sisällön asiakslähtöisyyttä voidaan siten tarkastella hyvinkin eri näkökulmista. Esimerkiksi yksityinen sektorin tuottaja pyrkii verkkosivustoillaan puhuttamaan asiakasta ja tarjoamaan mielekkäämmän ja helpomman väylän päästä muun muassa erikoislääkärin vastaanotolle sähköisen ajanvarausjärjestelmän avulla. On muistettava, että sosiaali- ja terveydenhuollon toiminta on hyvin ohjattua, tuotettiinpa palvelua yksityisen tai julkisen sektorin toimesta. Palvelujen tuottamisen suuntaviivat määritellään tarkasti lainsäädännössä ja erilaisten kansallisella suositusten ja ohjeiden tasolla. Kuntasektorilla toimintaa ohjaavat paikalliset strategiat sekä organisaatioiden ohjeet ja päätökset (STM 2003a). Sote-uudistus (sosiaali- ja terveydenhuollon palvelurakenne uudistus) velvoittaa ja lisää terveydenhuollon toimijoiden ymmärrystä asiakslähtöisyyden ja valinnanvapauden muuttuvasta merkityksestä tilanteessa, jossa sosiaali- ja terveyspalveluja aletaan tuottaa maakuntakeskeisesti ja yhä enemmän myös yksityisen sektorin toimesta.

Sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestämispalvelut ja järjestymisvastuut muuttuvat merkittävästi lähivuosina Sote -uudistuksen avulla. Palveluiden järjestämisvastuut siirtyvät kunnilta Sote -maakunnille. Uudistuksessa Sote -palvelut integroidaan saman

organisaation vastuulle, jonka keskeisenä tavoitteena on edistää väestön terveyttä, hyvinvointia ja turvata yhdenvertaiset palvelut koko maassa sekä vahvistaa sosiaali- ja terveydenhuollon peruspalveluita ja toteuttaa kustannustehokas ja vaikuttava palvelurakenne. (STM:n & Valtiovarainministeriön www-sivut 2016; STM & Kuntaliitto 2014, 5-13.) Valinnanvapaus ja asiakaslähtöisyys ovat osa tätä uudistamista, jossa kansalaiset nähdään tehokkaina ja tuottavina kuluttajina. Sote -palveluiden haasteena on kuitenkin se, että asiakkaat eivät tiedosta terveyspalveluiden verkkopalveluiden palvelutarjontaa.

Vuonna 2014 Solita Oy:n tekemän julkishallinnon verkkopalveluiden käyttö- tutkimusraportin mukaan ilmeni, että monien julkishallinnon tarjoamien verkkopalveluiden tunnettuus on kuitenkin matala. Kyselyyn vastanneista vain 7% koki hyödylliseksi julkishallinnon verkkopalveluiden terveyspalveluiden palvelutarjonnan. (Solita Oy 2014, 25.) Tämän vuoksi organisaatioiden on tärkeää panostaa markkinointiin ja tiedottamiseen palvelutarjonnasta, jotta palvelut löydetään ja tunnistetaan. Tätä tukee myös uusi Sote -laki, jonka mukaan kaupunkien ja kuntien on pystyttävä tulevaisuudessa yhä paremmin avaamaan ja markkinoimaan palvelutarjontaansa omilla verkkosivustoillaan, vaikka palvelun tuotannosta vastaisikin Sote -maakunta. Verkkopalvelun käyttäjältä ei kuulu edellyttää tietämystä kuntaorganisaatiosta, vaan kunnan olisi osattava neuvoa omilla sivuillaan käyttäjiä oikean tiedon lähteelle. (Kuntaliitto 2010, 10.) Toimiessaan verkkosivusto on hyvin nopea tiedonvälittäjä ja kustannustehokas verrattuna maksullisiin lehti- tai muihin julkaisuihin, ja näin myös asiakaslähtöisempi. Tämä kehittämistyö kannattaa, jotta asiakkaat löytävät palvelut ja osaavat tulla palvelun piiriin.

Asiakaslähtöisten verkkosivustojen kehittämistä tukee myös oululaisen, sosiaaliseen mediaan keskittyneen ebrand Suomi Oy:n vuonna 2016 tekemä Some ja Nuoret 2016 -tutkimus. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää suomalaisten nuorten ja nuorten aikuisten sosiaalisen median käyttöä. Tutkimusraportin mukaan keskivertonuori käyttää Internetiä 21-30 tuntia viikossa. Raportin mukaan sosiaalisen median palveluiden käyttö on lisääntynyt hurjasti myös nuorten kuin aikuistenkin keskuudessa. Organisaatioille ei enää riitä toimivat verkkosivustot, vaan on pysyttävä kehityksen mukana jalkauttamalla palvelutietoutta sosiaalisen median palveluihin.

Lisäksi on erityisen tärkeää, että verkkosivustot toimivat erilaisten mobiililaitteiden ja sovellusten kanssa. Some ja Nuoret -tutkimuksen mukaan nuorista 95 % käyttää sosiaalisen median palveluita älypuhelimella, jopa 15 tuntia viikossa. Tutkimus osoittaa, että sosiaalisen median käyttö on lisääntynyt viime aikoina, suosituimmiksi sosiaalisen median palveluiksi nostettiin esille WhatsApp, YouTube, Facebook, Instagram, Spotify ja Snapchat. (ebrand Suomi Oy 2016, 1-5.)

Verkkopalveluiden ja sähköisten asioiden yhteydessä julkisuudessa on nostettu esiin väestön ikääntyminen ja heidän verkkopalveluiden käytön osaaminen. Organisaatioiden ja julkishallinnon on mietittävä, miten palvelut saadaan koko kansan käyttöön. Suomessa ikääntyneet (65 vuotta tai vanhemmat) käyttävät pääsääntöisesti verkkopalveluja tietokoneella, kertoo Solita Oy:n tekemä tutkimusraportti. Tutkimusraportti paljastaa myös sen, että ikääntyneet käyttävät nuorempia vastaajia keskimääräistä harvemmin verkkopalveluja. Tutkimuksen mukaan ikääntyneet googlettavat tietoa julkishallinnon palveluista lähes yhtä ahkerasti kuin nuoremmat vastaajat. (Solita Oy 2014, 21.)

Verkkosivustojen- ja palveluiden kehittämistä puoltaa se, että suomalaiset haluavat asioida digitaalisesti. Mainostajien Liiton keväällä 2016 tehdyn selvityksen mukaan yhä useammat mainostajat siirtävät panostuksiaan omaan mediaan kuten verkkosivuihin, uutiskirjeisiin ja omiin sosiaalisen median kanaviin. Tutkimustulosten mukaan mainostajien käytetyimpiä omia medioita ovat omat verkkosivut (käytännössä kaikilla), uutiskirje (79 %), tapahtumat (60 %) sekä sosiaalinen media. Some -kanavista kärjessä on Facebook, johon sisältöä tuottaa 91 prosenttia vastaajista. Seuraavina ovat YouTube ja Instagram 70 prosentin tuntumassa sekä Twitter noin 60 prosentissa. Omaa mobiilisovellusta hyödyntää reilu neljännes vastaajista. (Mainostajien Liitto 2016, 2.) Sosiaalinen media haastaa organisaatiot muuttuvassa toimintaympäristössä, minkä vuoksi palveluita on uudistettava ja sosiaalisen median palveluita on otettava käyttöön. Sosiaalisen median palveluita on organisaatioissa vaihtelevasti käytössä, mutta nyt organisaatioiden on kyettävä ottamaan sosiaalisen median kanava osaksi markkinointia ja viestintää. Tämä vahvistaa sen, että some-palveluihin kannattaa panostaa nyt ja tulevaisuudessa. Huomioitavaa on, että se vaatii henkilöstöltä jatkuvaa opettelua ja kehittämistä.

SADe-ohjelman (Valtiovarainministeriön Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelmassa) toteuttaminen on yksi hallituksen kärkihankkeista (strateginen paino-pistealue II – Julkisen talouden vakauttaminen). Parhaan vaikuttavuuden aikaansaamiseksi sähköisten palveluiden kehittämisessä kannattaa siirtyä aidosti asiakaslähtöiseen kehittämiseen, jossa sähköistä palvelua kehitetään yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaiden osallistaminen palveluiden kehittämisessä takaa palveluiden paremman käytettävyyden ja soveltuvuuden toimintaan. Samalla käyttäjät sitoutuvat paremmin palveluiden käyttöön. (Valtiovarainministeriö 2015, 3.) Viime vuosina sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestelmää on kehitetty ja uudistettu kovalla tahdilla. Sosiaali- ja terveyssektorin asiakkuuksia on totuttu tarkastelemaan professioiden kautta ja asiakkuuden ymmärtäminen palvelun tuottamis- ja järjestämisvaiheessa on osittain sivuutettu. Yhteiskunnalliset muospaineet ovat kuitenkin vieneet asiakaslähtöistä työnkehittämistä eteenpäin viime vuosina. Nykyään myös nähdään, että monet sosiaali- ja terveyspuolen uudistamistarpeet, kuten taloudellisten reunaehtojen supistaminen, voidaan saavuttaa asiakaslähtöisiä toimintamalleja kehittämällä. (Virtanen–Suohelmo, Lamminmäki, Ahonen & Suokas 2011, 7–11.)

Asiakkaiden osallistamisen vaihtoehtona pidetään asiakaskeskeistä palvelukehitystä, missä asiantuntija kehittää sähköistä palvelua näkemyksensä ja asiantuntemuksensa pohjalta. Kehityksen lähtökohdaksi voidaan tehdä kysely asiakkaille, mutta ratkaisu syntyy kuitenkin pääasiassa asiantuntijan näkemyksen perusteella. (Valtiovarainministeriö 2015, 3-4.) Tässä kehittämisprojektissa kerätään kuntalaisten kokemuksia ja tarpeita verkkosivuston käytöstä teemahaastattelun avulla. Lisäksi kohdeorganisaatio hyödyntää asiakaspalautteiden kautta saatua tietoa palvelun kehittämisessä.

### 3.2 Käytettävyys

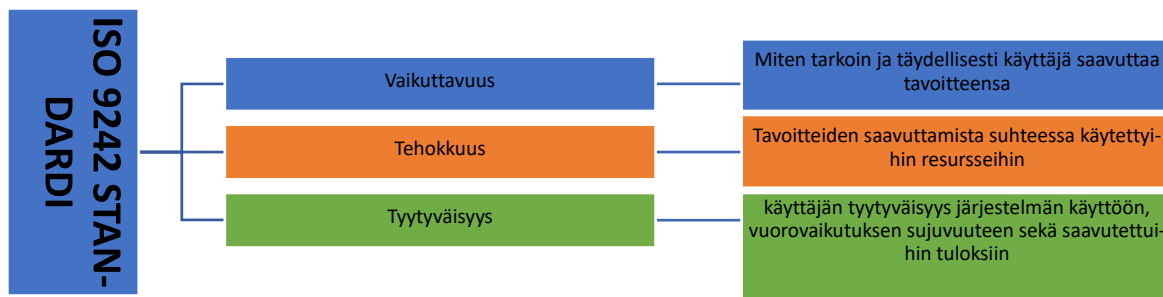
Käytettävyydellä ei ole yleisesti hyväksyttyä määritelmää. Verkkosivuston näkökulmasta käytettävyys tarkoittaa helppokäyttöisyyttä ja siinä on käyttäjän tarvitsemat ominaisuudet. Käytettävyyden suunnittelussa opetellaan tuntemaan



käyttäjät ja heidän toiveensa ja tarpeensa, jotta käyttäjänäkökulma pystytään huomioimaan suunniteltavassa tuotteessa. Käytettävyys on kaikessa yksinkertaisuudessaan sitä, että otetaan huomioon sivujen käyttäjä (Krug 2014, 164). Käytettävyyden määrittely riippuu täysin määrittelijästä. Kehittämiprojektissa määritellään käytettävyyttä kahdesta eri näkökulmasta, jotka ovat ISO 9241-11 standardin sekä Jakob Nielsenin (1993) käytettävyyden määritelmistä.

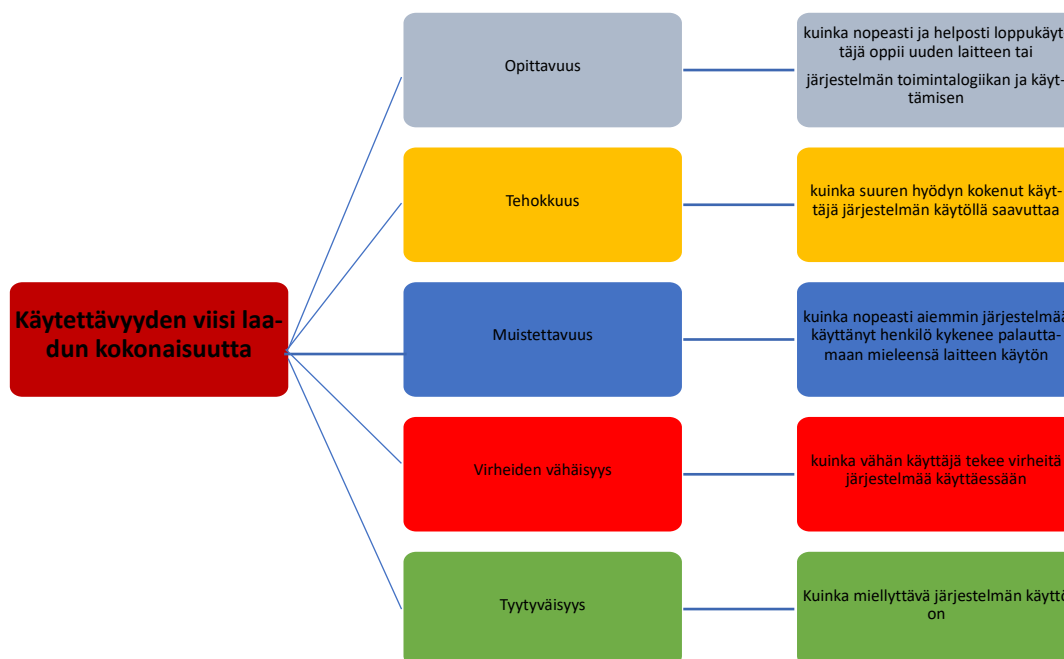
Käytettävyyden (usability) virallinen määritelmä ISO 9241-11 (ISO/IEC 1998) standardin mukaan on: ”Kokonaisuus, joka kuvaa miten hyvin tietyt käyttäjät kykenevät käyttämään käytössä olevia työvälineitä tiettyjen tehtävien suorittamiseen tietyissä ympäristöissä tavoitteidensa saavuttamiseksi” (Kuutti 2003, 15). Standardi määrittelee käyttäjän, hänen tehtävänsä, työvälineensä ja toimiympäristön käytettävyyttä tarkasteleviksi kohteiksi. Sen mukaan tärkeitä sisällöllisiä kohteita ovat käyttäjä, hänelle laadittu tehtävä, käyttämänsä työvälineet ja toimintaympäristö, jossa käyttäjä suorittaa tehtävänsä.

Käytettävyyttä ja käyttäjätyytyväisyyttä arvioidaan seuraavilla kolmella mittarilla: vaikuttavuus, tehokkuus ja tyytyväisyys (kuvio 2).



**Kuvio 2.** ISO 9241-11 -standardin käytettävyyden mittarit

Nielsen (1993, 25–27) määrittelee käytettävyyden (acceptability) kautta, joka määrittää kuinka helppoa järjestelmää on käyttää. Nielsen arvioi käytettävyyttä viidellä laadun kokonaisuudella, jotka ovat opittavuus, tehokkuus, muistettavuus, virheiden vähäisyys ja tyytyväisyys (Kuvio 3).



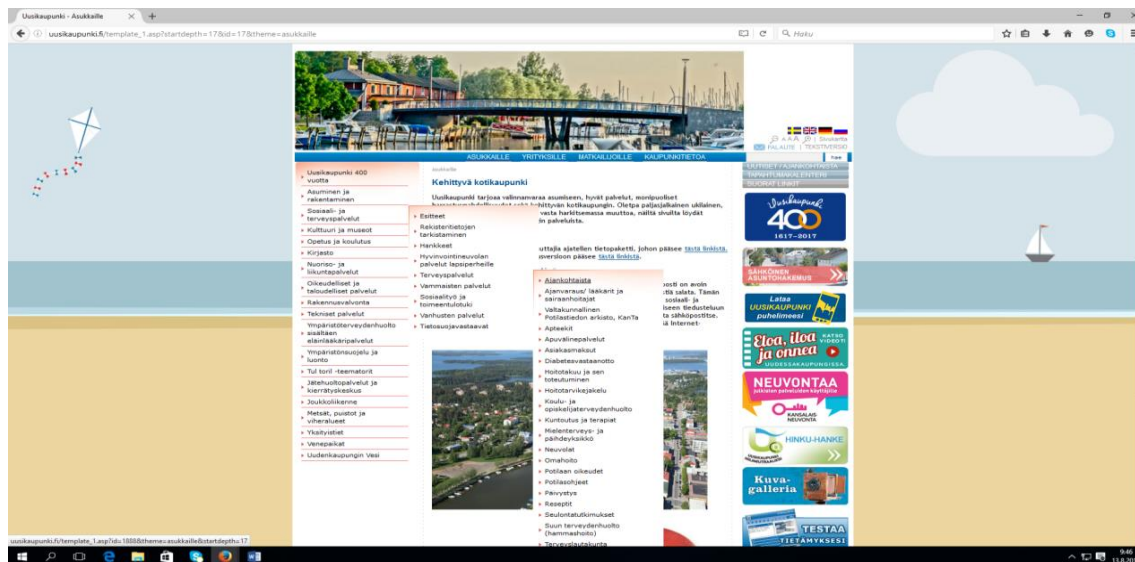
**Kuvio 3.** Nielsenin viisi laadun komponenttia (Nielsen 1993, 25-34)

Sinkkonen (2004) kuvaa käytettävyyden rinnalla tuotetta kuvaavista ominaisuuksista palvelevuutta, joka kuvaa palvelujen saatavuutta ja aukioloaikoja. Verkkosivu on houkutteleva, kun käyttäjä saadaan siirtymään etusivulta syvemmälle. Verkkosivuston pitää olla helppokäyttöinen, jotta aloittelevakin Internetin käyttäjä osaa käyttää sivuja. Esteettömyys ja saavutettavuus ovat tärkeimpiä ominaisuuksia, jotta palvelu on helposti saatavilla myös vammaisille ja toimintaesteisille henkilöille. Verkkopalveluissa sekä asiointipalvelun että sen tarjoaman informaation tulisi olla kaikkien käyttäjiensä saavutettavissa helposti. Palvelun sisällön saavutettavuus tekee niiden sisällön saavutettavaksi laajalle joukolle ihmisiä, joilla on vammoja tai rajoitteita. (Papunet 2013,3-8.) Käyttökokemus kuvaa käyttäjän kokemuksia palvelun käytöstä. Käyttökokemuk-

seen vaikuttaa muun muassa sivuston sisältö ja sen merkitys käyttäjälle, asioiden löydettävyyden ja käytetty terminologia sekä sivuston ulkoasu. (Sinkkonen ym. 2009, 23.) Sivuston tekstiä pitäisi pystyä suurentamaan- ja pienentämään, joka mahdollistaa esteettömämmän pääsyn sivustolle. Esteettömyyttä parantaa selkeä ja yhtenäinen kieliasu sekä toiminta eri sovellusten kanssa.

## 4 KEHITTÄMISPROJEKTIN SUUNNITTELU JA ETENEMINEN

Kehittämiprojekti sai alkunsa syksyllä 2015 marraskuussa kun kohdeorganisaation kaupunginjohtaja teki viranhaltijapäätöksen verkkosivujen uudistamisesta. Verkkosivoustouudistus toteutettiin Uudenkaupungin kaupungin ja mainostoimisto KGM:n yhteistyönä vuoden 2015 joulukuusta vuoden 2016 joulukuuhun. Uudenkaupungin kaupungin nykyiset kotisivut [www.uusikaupunki.fi](http://www.uusikaupunki.fi) (kuva 1) on otettu käyttöön vuonna 2008. Sivuston toiminnoista osa ei toimi enää kunnolla ja asiakaspalautetta sivujen huonosta käytettävyydestä on tullut runsaasti.



**Kuva 1.** Esimerkki nykyisestä verkkosivustosta

Projektisuunnitelman laatiminen on keskeinen osa projektityötä, sillä se ohjaa projektin toteuttamista. Projekti on kertaluonteinen, jolle on määritelty aikataulu ja tavoite. Projektin onnistumisen arviointi ja projektin hallinta perustuvat projektisuunnitelmaan. Projektisuunnitelmassa määritellään missä aikataulussa se etenee. Projekti sisältää oman aikataulun laatimisen sekä projektiorganisaation ja resurssien määrittämisen. Suunnitelmasta tulee käydä ilmi mitä tiedonvälitys- ja dokumentointiperiaatteita noudatetaan. Tässä vaiheessa määritellään aikataulut, tarvittavat resurssit sekä sovi-  
taan projektissa käytettävistä menetelmistä. Projekti etenee vaiheittain, mutta aina ei voida tarkkaan määritellä missä vaiheessa projekti kulloinkin on, koska asiat limittyvät usein keskenään. (Ruuska 2012, 28–23.) Projektisuunnitelman tulee olla realistinen, uskottava ja hyväksyttävissä.

Tämä kehittämisprojekti päätettiin suunnitella terveystalouden avosairaanhoidon sivustouudistuksena sekä kerätä teemahaastattelujen avulla avosairaanhoidon palveluita käyttäviltä asiakkailta kokemuksia, odotuksia ja tarpeita koskien verkkosivustoa. Teemahaastatteluiden analysointi oli tarkoitus valmistua ennen sivuston sisällönsyöttöä, jotta tuloksia voitiin hyödyntää avosairaanhoidon sivustouudistuksessa

Koko kaupungin verkkosivutoimikunta koostui eri toimialueiden edustajista ja mainostoimisto KGM:n edustajasta. Toimialueiden edustajat nimettiin myös hallintokuntiensa verkkosivujen koordinaattoreiksi. Toimikuntaan kuului tietohallintopäällikkö, mainostoimiston kaksi edustajaa sekä matkailu-, elinkeino-/kulttuuri-, Uudenkaupungin vesi, maankäyttö-, sosiaali-, terveys-, hallinto- ja sivistyspalveluiden edustajia. Terveystalouden koordinaattoriksi valittiin avosairaanhoidon osastonhoitaja, joka toimii tämän kehittämisprojektin projektipäällikkönä. Samassa yhteydessä nimettiin kehittämisprojektin ohjaus- ja projektiryhmä sekä määriteltiin ryhmän jäsenten vastuut ja tehtävät.

Projektipäällikkö on vastuussa kehittämisprojektin johtamisesta ja eteenpäin viemisestä. Hänen vastuullaan on kehittämisprojektin valmistuminen sovitussa aikataulussa sekä se, että lopputulos vastaa kehittämisprojektille asetetut laadulliset tavoitteet. Projektipäällikön tehtävänä on vastata työsuunnitelman laatimisesta ja

toteutuksesta sekä raportoinnista ja tiedottamisesta. Tässä projektissa päätettiin, että projektipäällikkö toimii myös projektisihteerinä, joka hoitaa käytännön järjestelyt avosairaanhoidon projektiryhmän kanssa. Lisäksi hän huolehtii kehittämisprojektin dokumentoinnista sekä valmistelee projektin seurantaraportit. Projektipäällikkö toimii myös linkkinä toimikunnan ja projektiryhmän välisessä yhteydenpidossa.

Kehittämisprojektin ohjausryhmän kokoonpanona oli terveyspalveluiden osastonhoitajat, tietohallintopäällikkö sekä elinkeino- ja kulttuuripalvelun palvelusihteerit. Syyskuussa 2016 ohjausryhmään tuli mukaan verkkosivujen toimikunnan projektihenkilö. Ohjausryhmän tehtävänä oli valvoa kehittämisprojektin edistymistä, arvioida sen tuloksia sekä tukea projektipäällikköä kehittämisprojektin etenemisessä.

Kehittämisprojektin projektiryhmän kokoonpanona toimi projektipäällikkö sekä lääkäreiden- ja hoitajien vastaanoton kolme sairaanhoitajaa. Ryhmä toimi kehittämisprojektin eri vaiheissa projektipäällikön tukena ja osallistui teemahaastatteluihin sekä työsti kehittämisprojektin tuloksia sekä osallistui aktiivisesti sivuston ajanmukaisen sisällön tuottamiseen.

Marraskuussa 2015 projektiryhmä määritteli kehittämisprojektin aikataulun sekä aiheen rajauksen, mitkä esiteltiin ohjausryhmälle. Kehittämisprojektin suunnitelma (kuvio 4), laadittiin samalla ja se hyväksyttiin toimikunnassa tammikuussa 2016.



**Kuvio 4.** Kehittämisprojektin vaiheet ja eteneminen.

Toimikunta päätti valita uudeksi verkkosivujen sivutyypimalliksi ”vaatekaappimallin”. Tässä sivutyypimallissa rakenne pyritään rakentamaan siten, että tieto löytyy entistä helpommin, eteneminen olisi sujuvaa ja kaupungin palvelut löytyvät helposti. Sivusto jakaantuu etusivun lisäksi kuuteen palveluosioon: ”Asuminen ja ympäristö”, ”Kasvatus ja opetus”, ”Sosiaali- ja terveysterveyst”, ”Kulttuuri ja vapaa-aika”, ”Elinkeinot ja yrittäminen” ja ”Kaupunki ja hallinto”. Lisäksi jokainen tulosalue ja yksikkö pystyy tiedottamaan omassa osiossaan myös tärkeistä asioista ja tapahtumista.

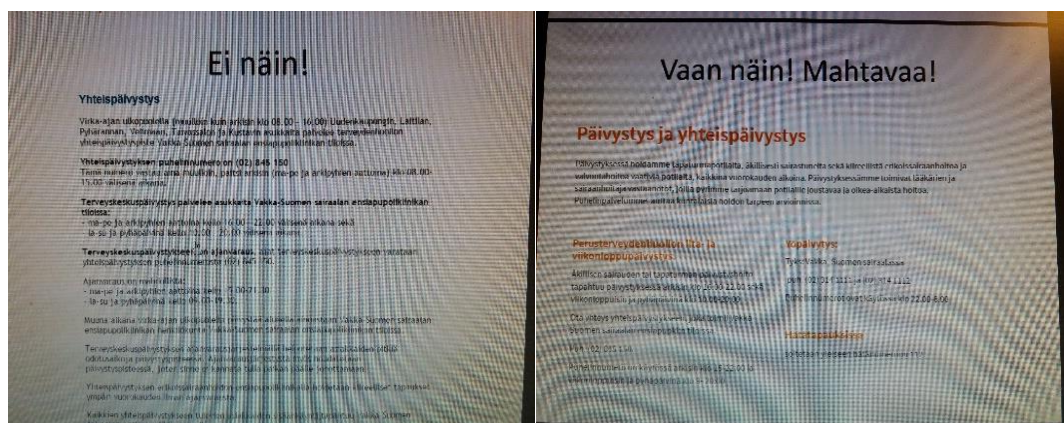
Tämän jälkeen jokainen tulosalue alkoi rakentamaan sivuston sisällöntyypittelyä ja palveluiden alatasoja. Projektipäällikkö alkoi ensin yhdessä terveysterveystpalveluiden johtoryhmän kanssa hahmottelemaan terveysterveystpalveluiden sisällöntyypittelyä ja kategorisointia (LIITE 1). Tämän pohjalta projektiryhmä alkoi hahmottelemaan avosairaanhoidon sivuston sisältöä ensin paperille, ja sen jälkeen hahmotelma luotiin koneelle. Suunnitelmat palautettiin toimikuntaan, jossa se hyväksyttiin. Tämän jälkeen päästiin jatkamaan sivuston sisällön tuottamiseen.

Kehittämiprojekti eteni edellä kuvatun suunnitelman ja aikataulun (kuvio 4) mukaisesti. Teemahaastatteluissa hankittu aineisto asiakkaiden mielipiteistä ja tulevaisuuden tarpeista valmistui suunniteltuna ajankohtana, mutta projektin edetessä projektipäällikkö päätyi vielä pyytämään lisää asiakastarpeisiin liittyvää aineistoa, koska projektin edetessä havaittiin, että ensimmäisen haastattelun teemat eivät olleet jäsentyneesti mietittyjä. Haastattelun temaattisuus jäi arveluttamaan projektipäällikköä. Tällä toiminnalla tavoiteltiin tiedon kattavuutta sekä lisättiin tutkimuksen luotettavuutta. Tämä muutos ei vaikuttanut projektin etenemiseen mitenkään.

Alkuperäisen suunnitelman mukaan uudistuneet verkkosivut piti julkaista lokakuussa 2016, mutta huhtikuun 2016 verkkosivujen toimikunnan kokouksessa päätettiin verkkosivuston uudeksi valmistumisajankohdaksi joulukuu 2016. Verkkosivuston julkaisuajankohdan siirtymisen taustalla oli se, että toimikunnan jäsenet työstivät sivustouudistusta oman työnsä ohella, joka koettiin mahdottomaksi tehtäväksi. Tämän vuoksi

toimikunta anoi huhtikuussa lupaa saada verkkosivujen toimikunnalle projektihenkilöä, joka ottaisi vastuun sivustouudistuksen loppuun saattamisesta ja sivuston julkaisemisesta. Projektihenkilö aloitti työnsä syyskuussa 2016, joka ryhditti ja aikataulutti sivustouudistuksen loppuunsaattamista. Lisäksi uusi julkaisuajankohta mahdollisti ammattioppilaitoksen tietotekniikan opiskelijoiden hyödyntämistä sisällönsyöttämisessä sekä antoi toimikunnan jäsenille lisäaikaa rakentaa sivuston sisältöä. Toimikunta päätti, että verkkosivuston demoversiota testataan kaupungin työntekijöiden avulla, ja tarvittavat muutosehdotukset hyödynnettiin verkkosivuston viimeistelyssä. Muilta osin kehittämisprojekti eteni sovitulla projektisuunnitelmalla.

Projektipäällikkö sai avosairaanhoidon verkkosivuston sisällönsyötön valmiiksi lokakuussa, joka käytiin läpi toimikunnan projektihenkilön sekä lokakuun toimikunnan kokouksessa. Sivusto sai positiivista palautetta sisällöstä, joka oli toimikunnan mielestä laadittu selkeästi asiakkaan näkökulmasta. Esimerkki selkeästä informaatiosta, jota kuvataan kuvassa 2.



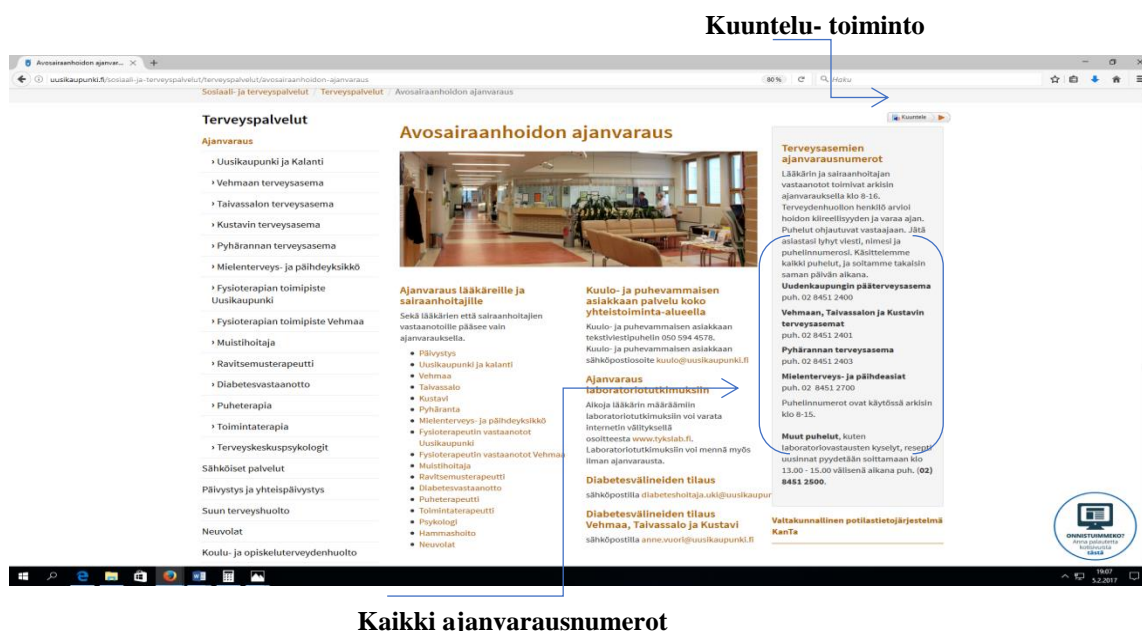
**Kuva 2.** Esimerkki selkeästä sisällön muodostamisesta.

Tämän jälkeen projektipäällikkö teki enää vain pieniä sisällöllisiä korjaustöitä yhdessä avosairaanhoidon projektiryhmän ja henkilökunnan kanssa. Sivuston uudistus oli avosairaanhoidon osalta valmiina joulukuun alussa, ja Uudenkaupungin uudistuneet verkkosivut julkaistiin asiakkaille joulun pyhien aikaan. Virallisesti sivut julkaistiin kaupungin 400-vuotisjuhlavuoden kunniaksi 31.12.2016.



Sivuston julkaisemisen jälkeen päätettiin, että toimikunnan jäsenet toimivat jatkossa tulosalueidensa pääkäyttäjinä. Pääkäyttäjillä on oikeus antaa sivuston muokkaamiseen tunnuksia tulosalueen muille henkilöille, ja huolehtia tiedon ajantasaisuuden ylläpitämisestä sivustoilla. Tammikuussa henkilökunnalle pidettiin lyhyt koulutustilaisuus koskien verkkosivujen sisällön tuottamista ja muokkaamista. Lisäksi tammikuussa saatiin ensimmäiset raportit sivuston käytöstä. Saatiin selville, että asiakkaat olivat enimmäkseen hakenneet avosairaanhoidon sivuilta yhteydenottotietoja ja päivystyksen numeroa. Analytiikka vahvisti ajatuksen siitä, että asiakkaat hakevat juuri niitä tietoja, joita oli etukäteen ajateltukin.

Kaupunki on saanut uudistuneista verkkosivustoista tammikuun aikana 54 palautetta, joista kuusi koski avosairaanhoidon verkkosivustoa (LIITE 2). Palautteista kaksi koski kehittämisehdotuksia, jotka molemmat on korjattu helmikuun 2017 aikana. Palautteiden mukaan sivustot ovat selkeät ja kuunteluominaisuus on todella toimiva ja odotettu toiminto. Tämän lisäksi on kehuttu ajanvarausnumeroiden yhteenvedtoa sivuston oikeassa reunassa. Kuvassa 3 on esimerkki sivusta, jossa kuvataan toiminnot, joista sivusto on saanut positiivista asiakaspalautetta.



**Kuva 3.** Esimerkki sivuston toiminnoista ja ajanvarausnumeroiden yhteenvedosta.

Helmikuun alussa päivitettiin vielä sivuston ulkoasua hieman järjestelemällä toimintoja uudelleen ja poistamalla tarpeettomia otsikoita. Lisäksi päädyttiin hankkimaan suojattu sähköposti diabetestarvikkeiden tilaukseen, jotta jatkossa sitä voidaan hyödyntää myös asiakkaan hoidossa ja ohjauksessa. Samalla päätettiin Chat -palvelun suunnittelutyön aloittamisesta ja sovittiin aikataulu. Chat -palvelua pilotoidaan kesäkuun alusta alkaen, ja käyttöön se otetaan syyskuussa. Palvelu päätettiin ottaa käyttöön asiantuntijoiden palveluna esimerkiksi ravitsemusterapeutin ja toimintaterapeutin palvelut kuin myös hoidon tarpeen arvion ja hoidon ohjaamiseen ja neuvontaan. Palveluun käyttäjä kirjautuu omilla pankkitunnuksillaan.

Verkkosivoustouudistuksen valmistumisen jälkeen projektipäällikkö kirjoitti kehittämisprojektin kirjallisen osuuden ja raportoi siitä ohjaaville opettajille ja ohjausryhmälle. Kehittämisprojektin toteutuksesta tehdään lyhyt julkaisu, joka julkaistaan paikallislehdessä, verkkosivustolla sekä Facebook -sivuilla maaliskuun aikana. Kehittämisprojektin jälkeen alkaa haasteellisin vaihe, jossa pyritään ylläpitämään, päivittämään ja kehittämään verkkosivustoa asiakasnäkökulmasta, kuntalaisia varten.

## 5 KEHITTÄMISPROJEKTIN TUTKIMUKSELLINEN TOTEUTUS

### 5.1 Haastattelun tarkoitus

Tämän kehittämisprojektin tutkimuksellisen osion tarkoituksena oli kartoittaa Uudenkaupungin terveystalouden avosairaanhoidon yksikön palveluita käyttävien asiakkaiden kokemuksia verkkosivustosta. Lisäksi oltiin kiinnostuneita asiakkaiden tarpeista ja odotuksista koskien verkkosivuston sisältöä ja saatavuutta, jotta sivusto saataisiin toimivaksi ja asiakkaan tarpeita palvelevaksi kokonaisuudeksi.

#### **TUTKIMUSKYSYMYKSET:**

1. Minkälaisia kokemuksia asiakkailla verkkosivustosta ja sen käytettävyydestä?
2. a) Minkälaisia tarpeita ja odotuksia asiakkailla on koskien verkkosivuston sisältöä ja käyttöä?  
b) Miten verkkosivustoa tulee kehittää?

## 5.2 Aineistonkeruumenetelmä

Kehittämisprojektin aineistonkeruumenetelmäksi valikoitui teemahaastattelu. Teemahaastattelussa edetään etukäteen valittujen aihepiirien eli teemojen mukaisesti. Haastattelun teemaksi valitaan tutkimusongelman kannalta keskeinen aihe tai teema-alue, mutta kysymysten tarkka muoto ja järjestys voivat vaihdella, koska haastattelulla ei ole tarkkaa runkoa. Haastattelija on vastuussa siitä, että haastateltava pysyy asetetussa teemassa. Teemahaastattelun etuna on mahdollisuus tehdä tarkentavia kysymyksiä. Tällöin voidaan tehdä teemoihin liittyviä syventäviä kysymyksiä, mutta niiden käsittelyjärjestys puuttuu. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 77–78, Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 208.)

Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelumenetelmä, sillä haastattelun aihepiiri on kaikille haastateltaville sama. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 47-48). Puolistrukturoidun haastattelun tunnusmerkkeihin kuuluu myös samojen kysymysten kysyminen kaikilta haastateltavilta. Haastatteluihin käytettävä aika on lähes sama kaikissa haastatteluissa. Kysymykset ovat avoimia ja kysymysten laatija on huolehtinut siitä, että ne vastaavat tutkittavaa teemaa. (Gillham 2005, 70.) Kun halutaan selvittää verkkosivuston käyttäjien mielipidettä, on haastattelu menetelmänä hyvä ja toimiva, vaikkakin myös haasteellinen. Haastattelu antaa käyttäjälle mahdollisuuden kuvata omaa kokemustaan verkkosivuston käyttämisestä ja tiedon löytämisestä. Näillä keinoilla pääsemme kiinni asioihin, jotka ihmiselle itselleen ovat tärkeitä ja merkityksellisiä. (Vilkka 2005, 97- 98.)

Teemahaastattelun kohderyhmänä olivat avosairaanhoidon palveluita käyttävät asiakkaat. Tilaisuuteen kutsuttiin paikallislehden, Facebookin ja verkkosivuston välityksellä. Haastattelu perustui vapaaehtoisuuteen. Haastattelutilaisuuteen osallistuvat ilmoittivat itsensä joko sähköpostilla tai soittamalla. Kaikille ilmoittautuneille kerrottiin tapaamispaikka ja ajankohta vielä henkilökohtaisesti. Haastatteluun ilmoittautuneista 100% osallistui haastattelutilaisuuksiin.

Tutkimusaineisto kerättiin marraskuussa 2015 sekä touko-kesäkuussa 2016 Teemahaastattelut sisälsivät kaksi teemaa, jotka olivat asiakkaan kokemukset verkkosivuston käytöstä ja asiakkaiden tarpeet ja odotukset sivustouudistamiselle (LIITE3).

Haastattelun teemat olivat tiedossa, mutta kysymysten järjestys saattoi vaihdella. Teemoihin rajattu haastattelu antoi haastateltavalle mahdollisuuden kertoa, mitä oikeasti ajatteli verkkosivuston nykytilanteesta ja parannusehdotuksia. Haastattelun avulla saatiin selville mitä haastateltavien kokemuksia, odotuksia ja tarpeita heillä oli koskien verkkosivustoa.

Ryhmähaastattelut suorittivat projektipäällikkö ja kolme vapaaehtoista mukaan halunnutta avosairaanhoidon sairaanhoitajaa. Ennen haastattelutilaisuutta haastateltavat olivat jakaneet tehtävänsä, jotta jokainen tiesi roolinsa haastattelutilaisuuden alkaessa. Ryhmähaastatteluihin osallistui kymmenen avosairaanhoidon palveluita käyttävää asiakasta. Ryhmähaastatteluun varattiin puolitoista tuntia aikaa terveystieteiden koulutusta Tyynessä. Haastattelutilaisuudet järjestettiin rauhallisessa ympäristössä, jossa ei ole häiritseviä. Yksilöhaastatteluun osallistui kuusi haastateltavaa. Haastattelun suoritti projektipäällikkö, ja siihen varattiin vain tunti aikaa. Nämä haastattelut suoritettiin projektipäällikön työhuoneessa.

Haastattelujen alussa kerrattiin tutkimuksen aihe ja tarkoitus ja korostettiin anonymiteetin säilymistä. Haastateltavilta pyydettiin suostumus haastattelun äänittämiseen. Kaikilta haastatteluun osallistuneilta saatiin suullinen suostumus. Haastattelijat kirjoittivat auki kaikki haastattelut sanataksellisesti kahden viikon sisällä haastatteluiden järjestämisestä, minkä jälkeen aineisto oli analysointia varten valmis.

### 5.3 Aineiston analyysi

Tutkimusten analysoinnin ja tulosten esittämisen tarkoituksena on objektiivisesti, kattavasti, ymmärrettävästi ja selkeästi vastata tutkimuskysymyksiin. Objektiivisuudella tarkoitetaan taustan ja tulkinnan välistä johdonmukaisuutta sekä tulosten systemaattista esittämistä. Analyysissä keskitytään sisällöllisten kysymysten lisäksi myös tutkimusten laatuun. Tutkimusten lukumäärä, laatu ja heterogeenisyys vaikuttavat siihen, millä tavalla tutkimuksia on mielekästä tarkastella. (Kääriäinen & Lahtinen 2006, 41–42.)

Kehittämiprojektin aineiston analysoinnin kerääminen aloitettiin tallennettujen haastattelujen kuuntelemisella, minkä jälkeen koko haastatteluaineisto litteroitiin eli kirjoitettiin puhtaaksi (yhteensä 16 word sivua, rivinväli 1,5, fonttikoko 12). Projektipäällikkö kirjoitti auki haastattelut kahden viikon kuluessa haastatteluiden suorittamisen jälkeen. Aineisto litteroitiin sellaiseen muotoon, että aineiston analysointi oli mahdollista (Metsämuuronen 2000, 51). Aineistosta etsittiin vastauksia teema-alueiden mukaisesti siten, että aineisto vastasi tutkimuksen tarkoitukseen ja tutkimuskysymyksiin. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2008, 217.) Tämä jälkeen aineistoa luettiin useaan kertaan läpi ja perehdyttiin aineiston sisältöön. Varsinainen haastattelujen analysointi aloitettiin, kun kaikki haastattelut oli tallennettu tekstiksi.

Teemahaastattelu -tilaisuuksista ja yksilöhaastatteluissa hankittu aineisto analysoitiin induktiivista eli aineistolähtöistä sisällönanalyysiä noudattaen. Sisällönanalyysillä tarkoitetaan menetelmää, jonka avulla voidaan analysoida erilaisia aineistoja sekä tiivistää niitä (Kankkunen & Vehviläinen–Julkunen 2009, 133–135). Sisällönanalyysin tarkoituksena on järjestää ja kuvailla tutkittavaa ilmiötä. Sisällönanalyysillä pyritään rakentamaan malleja, jotka esittävät tutkittavaa ilmiötä tiivistetyssä muodossa. Analyysin tuloksena syntyy tutkittavaa ilmiötä kuvailevia kategorioita ja käsitteitä. Induktiivinen sisällönanalyysi on tapa, jolla tutkimuksen aineisto analysoidaan aineistolähtöisesti. (Kyngäs & Vanhanen 1999, 3–4.) Tutkimuskysymykset ohjaavat aineiston pelkistämistä, jotta jäljelle jäävä aineisto vastaisi olennaisesti asetettuihin tutkimuskysymyksiin. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 95–115.)

Sisällön analyysi on keino järjestää, kuvailla ja kvantifioida tutkittavaa ilmiötä. Sisällön analyysissä pyritään rakentamaan malleja, jotka kuvataan tiivistetyssä muodossa, ja joiden avulla tutkittava ilmiö voidaan käsitteellistää. (Kyngäs & Vanhanen 1999, 4-7). Sisällönanalyysi voidaan jakaa kolmeen vaiheeseen, joihin kuuluu aineiston redusointi eli pelkistäminen, aineiston ryhmittely sekä abstrahointi eli teoreettisten käsitteiden luominen. Aineiston pelkistämisessä analysoitava informaatio pelkistetään siten, että aineistosta karsitaan tutkimukselle epäoleellinen osa pois. Tutkimuskysymykset ohjaavat aineiston pelkistämistä, jotta jäljelle jäävä

aineisto vastaisi olennaisesti asetettuihin tutkimuskysymyksiin. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 110–115.)

Ryhmitelleessään aineistoa etsitään samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia sekä yhdistetään ne pelkistetyiksi ilmaisuiksi, jotka näyttävät kuuluvan yhteen eli aineistoa käsitteellistettiin. (Tuomi & Sarajärvi. 2002, 115; Taulukko 1.) Tässä sisällönanalyysissä kunkin teemahaastattelun aineistot käsiteltiin teemoittain eli aihealueiden mukaan. Alkuperäiset ilmaukset pyrittiin luokittelemaan ryhmiin, siten, että niiden aihepiirit vastasivat toisiaan. Tämän jälkeen alkuperäisistä ilmauksista luotiin pelkistetyt ilmaukset. Esimerkki pelkistetyin ilmaisun ryhmittelystä, jotka kuvataan taulukossa 1

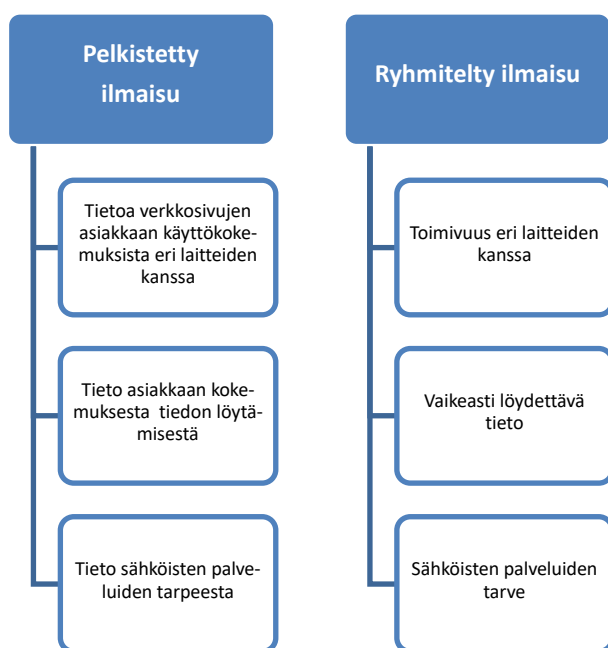
**Taulukko 1.** Esimerkki pelkistettyjen ilmausten muodostamisesta.



Aineistojen analyysia jatkettiin pelkistettyjen ilmaisuiden ryhmittelyllä eli klusteroinnilla. Ryhmiteltäessä aineistoa etsitään samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia sekä yhdistetään ne pelkistetyiksi ilmaisuiksi, joiden avulla aineisto saatiin tiivistettyä ja löydettiin niitä yhdistäviä käsitteitä. Ryhmittelyssä aineisto

tiivistyy, sillä yksittäiset tekijät sisällytetään yleisempiin käsitteisiin, jotka näyttävät kuuluvan yhteen eli aineistoa käsitteellistettiin. (Tuomi & Sarajärvi. 2002, 115.) Aineistojen analyysia jatkettiin pelkistettyjen ilmaisuiden ryhmittelyllä niihin sisältyvien ilmiöiden mukaan suhteessa tutkimustehtäviin hakien ilmaisusta yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia, joiden avulla aineisto saatiin tiivistettyä ja löydettiin niitä yhdistäviä käsitteitä. Sisältöanalyysi perustuu tulkintaan ja päättelyyn, jossa edetään empiirisestä aineistosta kohti käsitteellisempää näkemystä (Tuomi & Sarajärvi. 2002, 115.) Esimerkki pelkistetyn ilmaisun ryhmittelystä, jota kuvataan taulukossa 2.

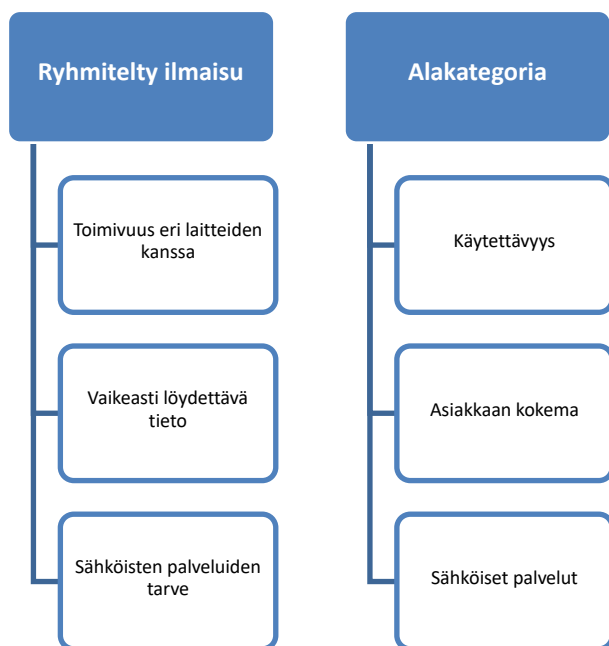
**Taulukko 2.** Esimerkki pelkistetyn ilmaisun ryhmittelystä



Aineiston ryhmittelyn jälkeen aineisto käsitteellistetään eli abstrahoidaan. Luokituksia yhdistelemällä saadaan aineisto tiivistettyä entisestään ja löydetään niitä yhdistävät tekijät ja nimetään sisältöä kuvaava käsite. Sisällönanalyysi perustuu tulkintaan ja päättelyyn. Aineiston käsittelyssä edetään kokemusperäisestä eli empiirisestä aineistosta kohti käsitteellisempää näkemystä. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 115.)

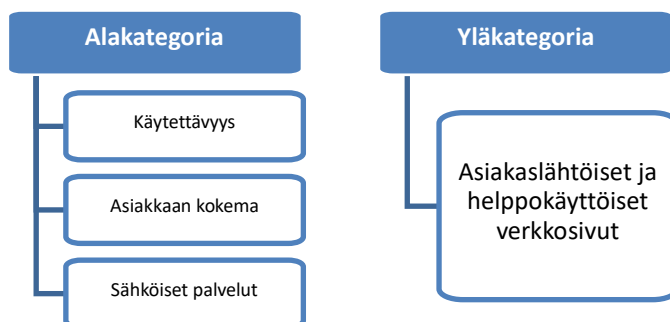
Pelkistetyt ilmaisut jaettiin niitä yhdistäviin tekijöihin, jotka nimettiin sisältöä kuvaavaksi käsitteeksi. Nämä käsitteet muodostivat aineiston alakategoriat. Esimerkki alakategorian muodostamisesta, joka kuvataan taulukossa 3.

**Taulukko 3.** Esimerkki alakategorioiden muodostamisesta



Yläkategorioista muodostui toimimattomien verkkosivujen kehittäminen asiakaslähtöiseksi, joista tieto löytyy nopeasti ja helposti. Alakategoriat puolestaan muodostavat ja kuvaavat verkkosivujen sisältöä eli verkkosivujen uudistamisen tarvetta liittyen asiakaslähtöisen verkkosivujen luomiseen. Esimerkki verkkosivujen uudistamisen tarpeen muodostamisesta, joka kuvataan taulukossa 4.

**Taulukko 4.** Esimerkki yläkategorioiden muodostamisesta.





#### 5.4 Tutkimustulokset

Kehittämisprojektin tulokset olivat samansuuntaiset kuin useassa aikaisemminkin tehdyssä tutkimuksessa. Aineiston perusteella verkkosivustot eivät toimineet toivotulla tavalla, tietoa ei tahtonut löytää tai oli monien klikkauksien päässä eivätkä verkkosivut toimineet mobiililaitteilla.

Haastateltavista 93% oli käyttänyt terveystietopalveluiden avosairaanhoidon verkkosivuston palveluja; vain yksi kertoi, ettei ollut sivustoa käyttänyt. Haastateltavat olivat käyttäneet verkkosivustoa päivittäin tai viikoittain. Kaikki haastateltavat todennäköisemmin käyttäisivät jatkossa verkkosivustoa useammin, jos tiedot olisivat ajanmukaiset ja helposti löydettävissä. Verkkosivuston palvelutarjontaan haluttaisiin terveydenhuollon ammattilaisen ohjaus- ja neuvontapalsta, joka tukisi omahoitoisuutta.

Suurinta tarvetta ja kiinnostusta palvelutarjontaan haastateltavissa nostivat sähköisten palveluiden saatavuus ikäryhmästä katsomatta. Kaikkien haastateltavien mielestä sähköinen asiointi on nykypäivää, ja sitä varmasti käytettäisiin. Haastateltavat pitivät tärkeänä, että sivut skaalautuisivat erilaisilla mobiililaitteilla sekä sivuilta olisi entistä helpompi löytää etsimänsä tietoa.

Sosiaalisen median kanavien mukaanottoa palvelutarjontaan odottavat varsinkin nuoremman ikäryhmän kuntalaiset. Haastateltavien mukaan näin tieto saavuttaisi helposti mahdollisimman laaja-alaisesti palveluja käyttävät kuntalaiset.

Teemahaastattelussa saatu aineisto oli tärkeä verkkosivujen kehittämistyössä varsinkin terveystietopalveluiden avosairaanhoidon osalta. Avosairaanhoidon verkkosivuja laadittaessa pyrittiin koko kehittämisprosessin ajan vastaamaan haastatteluissa ilmi tulleisiin asioihin, joita olivat asiakasnäkökulma ja helppokäyttöisyys. Työtä tehdessä kiinnitettiin huomiota, että käytettävyys, asiakaslähtöisyys sekä esteettömyys eivät aina tukeneet toisiaan. Jouduttiin tekemään kompromisseja, jotta saatiin verkkosivusto sellaiseksi, että se miellytti niin verkkosivujen ylläpitäjää kuin myös vastasi asiakkaiden ja käyttäjien tarpeisiin.

## 5.5 Haastateltavien näkemykset verkkosivuston käytettävyydestä

Haastateltavat kertoivat käyttökokemuksiaan vieraillessaan verkkosivuilla omalla kohdallaan. Haastateltavat kertoivat käyttävänsä verkkosivustoa useasti jopa päivittäin monenlaisen tiedon hankintaan. Verkkosivuston koettiin sisältävän lähinnä yleistä kaupunkitietoa, mutta työpisteiden yhteystiedot eivät löytyneet tai eivät olleet ajan tasalla.

” Käyn verkkosivuilla viikottain, joskus päivittäinkin. Mä haen lääkärin vastaanotolle ajanvarausnumeroa sekä ajankohtaista osiota.”

”Kerran kuukaudessa ehkä. Yhteystietoja.”

”... päivittäin useaan otteeseen. Haen yhteystietoja, aukioloaikoja sekä tapahtumatietoja.”

” Teijän sivusto keskittyy vain etusivun tietoihin. Eri toimipisteiden tietoihin esimerkiksi yhteystietoja ei löydy tai jos löytyy ni ne on väärät ku ei sivui ole päivitetty.”

Verkkosivuston koettiin latautuvan riittävän nopeasti, mutta eri laitteita käytettäessä käyttökokemukset olivat hyvinkin erilaiset. Haastateltavat nostivat esille erinäisiä ongelmia käyttäessään verkkosivuja. Verkkosivujen käytettävyyden koettiin vaikuttavan kokemukseen paljon.

”Ihan tätä pöytäkoneita.”

” Tieto kyllä löytyy, mutta hankalaa on hakea älypuhelimella, koska sivut eivät toimi. Tai siis sivu aukeaa, mutta valinta on vaikea tehdä, koska alasivut aukeavat astettain.”

”...jopa ihan mahdotonta saada alasivuja auki älypuhelimella.”

”Läppärilläkin on hieman vaikeaa avata sivuja, jos ei ole hiirtä käytössä.”

”...sivut aukesivat ihan riittävän nopeasti.”

” En ole olleenaan tyytyväinen. Verkkosivut on, mutta hyvin vanhanaikaiset ja sekavat. Ne pitäis saada uusittua mahdollisimman pian nykyaikaiseksi.”

”Noh... Kyllä ne nyt toimii.”

”... tiedon löytäminen muutamalla klikkauksella on hyvin tärkeää.”

## 5.6 Haastateltavien näkemykset verkkosivuston sisällöstä

Haastateltavat kertoivat kokemuksiaan vieraillessaan / käyttäessään verkkosivustoa omalla kohdallaan. Verkkosivuston sisällöstä keskusteltiin kolmesta osa-alueesta: asiakkaan kokemukset, tarpeet ja odotukset. Kaiken kaikkiaan jaottelu tuntui onnistuvan ja kehittämisideoita havaittiin näissä osa-alueissa.

Verkkosivusto koettiin kokonaisuudessaan sekavaksi ja epäselväksi. Tiedonhaku koettiin epäloogiseksi. Pääpiirteittäin koettiin, että tiedon löytäminen verkkosivustolta on hankalaa.

”...ettei tietoa tahdo löytää.”

”...epäloogiset. Sai mennä ettis takasin eikä sivu avautunut kunnolla.”

”Tieto kyllä löytyy, mutta hankalaa on hakea älypuhelimella.”

” En ole olleenkaan tyytyväinen. Verkkosivut on, mutta hyvin vanhanaikaiset ja sekavat.”

” Minä haen tietoa netistä usein, varsinkin diabetes tarvikkaieden tilaukseen. Sähköposti asiointi on hieno uudistus, jota käytän nykyään tilatessani itselleni tarvikkeita. Kunhan löydän ensin asiointisivuston. Nyt olen tallentanut sähköpostiosoitteen koneella, ettei minun tarvitse sitä joka kerta hakea sivuilta.”

Haastateltavat kokivat verkkosivuston uudistamistyön tarpeellisenä ja hyvänä asiana, jotta verkkosivut nykyaikaistuvat. Haastateltavien kokemuksista nousi esille, että tiedot eivät ole päivitettyjä ja eivät vastaa nykypäivän käyttäjien tarpeita. Lisäksi sivustoa on vaikea käyttää, jos on esimerkiksi näköongelmia.

” Kyllä verkkosivuja voisi ihan hyvin uudistaa ja selkeyttää.”

”...., mutta hyvin vanhanaikaiset ja sekavat.”

”....., mutta sitten ne yhteystiedot eivät olekkaan oikeat tai eivätkä aukiolotiedot olekkaan enää nykyään voimassa.”

”...Olen huononäköinen enkä saa oikein kunnolla selvää sisällöstä. Isompi kirjainkoko tai äänielementti voisi helpottaa.!

Haastateltavia pyydettiin kertomaan tarpeensa koskien verkkosivuston sisältöä. Tarpeet vaihtelivat haastateltavien kesken jonkin verran, mutta pääasiassa kaikki kokivat yhteystietojen saatavuuden ja tiedon oikeellisuuden keskeiseksi tekijäksi. Verkkosivuston linkitys sosiaaliseen mediaan pidettiin nykypäivänä tärkeänä tiedon lähteenä.

Sähköinen asiointi ja asiointiajat koettiin oleellisena osana palvelutarjontaa, joiden pitäisi olla helposti kaikkien käyttäjien saatavilla.

”Minä olen olen facebookissa, ja olisihan se ihan fiksua, jos sinnekin tulisi tieto esimerkiksi loma- aikojen poikkeavista aukioloajoista. Minä haluaisin ja olisin valmis varaamaan asiointiaikoja sähköisesti kuten hoitajalle, virastotaloon, ettei tarvitsisi soittaa tai käydä jonottomassa paikanpäälle.”

”...ehdottomasti ”

” ....tiedon sisältö pitäisi olla oikein ja ajanmukaista. Usein on vanhentuneita tietoja kuten väärä puhelinnumero pitäisi olla ajan tasalla. Hyvähän se olisi, että tieto linkittyisi myös facebookkiin, jota mä käytän, Ei tarttis sitten erikseen mennä nettisivuille katsomaan.”

”Ensisilmäyksellä pitäisi saada kuva palveluntarjonnasta. Tämä olisi kaupungin imagolle tärkeä, varsinkin nyt kun autotehdas alkaa työllistämään paljon väkeä eri paikkakunniltakin.”

Haastateltavia kehoitettiin kuvaamaan asioita, joita he pitivät tärkeänä ja haluavat ottaa esille verkkosivustoja kehitettäessä. Kehittämisehdotuksissa nousi esille, että verkkosivuston ulkoasun pitäisi olla selkeämpi ja käytettävyydeltään helpompi. Tämän kuvattiin mahdollistuvan päivitetyillä ja eri sovelluksilla toimivien verkkosivujen avulla. Palvelutarjontaan ollaan tyytyväisiä, kunhan tiedon navigointi helpottuisi. Haastateltavat korostivat, että verkkosivuston visuaalisen ilmeen pitää korostaa kaupungin palvelutarjonnan lisäksi sen idyllisyyttä ja merellistä kauneutta.

”Toivoisin selkeää värimaailmaa, jota on helppo lukea.”

”...yksinkertaisista ja selkeistä sivuista”

”...kaupungin vaakunan värit eli sininen ja valkoinen.”

”Haluaisin, että se nostaisi esille Uudenkaupungin merellisen kauniin kaupungin. Lisäksi uudistettu rantakuva pitää olla nähtävillä.”

”Selkeäluukuinen. Selkeät konstrakti erot.”

”Toivoisin kovasti, että verkkosivuilta tieto olisi helposti ja selkeästi saatavilla,”

”.....selkeät ja loogiset sivut.”

”...merihenkkinen kesäkaupunki olisi hieno saada näkyviin.”

Haastateltavat nostivat esille, että verkkosivusto voisi puhutella eri ikäluokkia rakentamalla eri-ikäisille kohdennettuja sivustoja kuten lapsiperheet, seniorit, ja niin edelleen. Ajankohtaisia tiedotteita toivotaan enemmän. Tietoa voisi jalkauttaa ja informoida kuntalaisia enemmän kuten työllistymisestä, vaara- ja poikkeustilanteista ja asiantuntijoiden ohjaus- ja neuvontapalstoilla ja kirjoituksilla.

”Vaaratilanteet punaisella ja huomiot esim. oranssilla, jotta hyppäisivät silmien eteen.”

”... ja olisivat rakennettu siten, että ne palvelevat eri- ikäisiä ihmisiä.”

”Hieman jaoteltuna, ettei kaikki tapahtumatiedot olisi sekaisin.”

”...kuten automotiven työllistämisen vaikutuksista, flunssa kaudesta ja yleisistä hoitolinjauksista ohjeita ja neuvoja.”

”.... poikkeustilanteissa esim. syysmarkkinoiden aikaa, ettei yritä sitten väkisin ajaa keskustaan.”

”.....monissa kunnissa on käytössä sairaanhoitajien neuvontapalsta, jossa annetaan kuntalaisille ohjeistusta esimerkiksi flunssan kotihoitoon ja miten pitää varautua lapsiperheissä ....Tieto linkitetään myös sosiaalisen median kanaville”

”Ehdottomasti sähköinen asiointi käyttöön esim. sairaanhoitajan ja neuvolan vastaanotoille.”

## 5.7 Tulosten pohdinta

Tutkimusaineisto oli hyvin pieni, alle 1% koko kohdejoukosta, minkä vuoksi tuloksia ei voida yleistää. Tutkija kohdensi teemahaastattelut avosairaanhoidon palveluja käyttäviin kuntalaisiin, jotta avosairaanhoito saa arvokasta tietoa asiakkaiden tarpeista ja odotuksista. Tuloksia voidaan hyödyntää myös koko kaupungin verkkosivuston uudistamisessa. Haastattelija pitää tärkeänä, että haastateltavat olivat eri ikäryhmistä, ja jokainen pystyi kertomaan ja nostamaan esille itselleen tärkeitä verkkosivustoon liittyviä ominaisuuksia. Haastattelijan mukaan yksilöhaastattelussa päästään syvemmälle asian ytimeen, joka palvelee kehittämistyötä hieman paremmin.

Projektipäällikköä mietitytti tutkimuksen kartoituksen aitous ja oikeellisuus, koska toimeksiantaja oli hankkinut mainostoimiston KGM:n toteuttamaan muutostyötä yhdessä kaupungin toimikunnan kanssa, ja sivuston uudistamistyö eteni ennakkoon laaditun tavoitteiden ja aikataulun mukaisesti. Kohdeorganisaatio oli linjannut kehittämiskohteet jo ennen kehittämisprosessin alkua, jonka vuoksi kohdeorganisaatio ei ollut kovinkaan kiinnostunut haastatteluista saaduista vastauksista. Kohdeorganisaation kehittämiskohteet olivat kuitenkin nousseet esiin asiakaspalautteista, mikä tukee asiakaslähtöistä kehittämistyön aitoutta ja luotettavuutta.

Teemahaastattelujen avulla saatiin tarvittavaa tietoa avosairaanhoidon käyttäjiltä verkkosivuston käytettävyydestä sekä asiakkaiden tarpeista ja odotuksista, mikä voidaan katsoa yhdeksi luotettavuuden ja aitouden piirteeksi. Teemahaastattelun

tulokset raportoitiin kirjallisesti toimikunnalle, mutta niiden hyödyntäminen verkkosivujen uudistamisessa jäi arvailujen varaan. Tuloksia kuitenkin hyödynnettiin avosairaanhoidon uudistuksessa. Kehittämiprojektin ja sivoustouudistuksen edetessä projektiryhmä palasi tutkimustuloksien pariin, jotta haastatteluvastaukset tulisivat hyödynnettyä sivuston uudistamisessa. Pitänee kuitenkin todeta, että moniammatillinen yhteistyö on tärkeää onnistuneen lopputuloksen aikaansaamiseksi. Ilman moniammatillista yhteistyötä avosairaanhoidon verkkosivustosta ei olisi saatu näin toimivaa ja asiakasystävällistä kuin ne nyt ovat.

Projektin onnistumisen näkökulmasta avosairaanhoidon henkilökunnan tuki ja esille nostetut ideat olivat työn edetessä äärimmäisen tärkeitä. Nämä pienetkin kartoitustyöt ja käyttäjätestit, joita tehtiin lähiomaisille olivat suureksi avuksi, jotta uusista verkkosivuista saatiin toimivat ja nykyaikaiset. Yhteistyö sujui mutkattomasti verkkosivujen toimikunnan, mainostoimiston, projektiryhmän, terveyspalveluiden ja avosairaanhoidon välillä hyödyntäen kaikilta tulleita ajatuksia ja ideoita.

## 6 KEHITTÄMISPROJEKTIN EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS

Kehittämiprojektin suorittamiseen on haettu tutkimuslupa Uudenkaupungin kaupungin sosiaali- ja terveysjohtajalta (LIITE 3). Tutkimuslupa laitettiin tiedoksi myös Uudenkaupungin kaupunginhallitukseen ja sosiaali- ja terveyslautakuntaan. Kehittämiprojekti on suoritettu hyvän tieteellisen tutkimuksen periaatteita noudattaen. Tutkimuksessa on pyritty noudattamaan tieteellisiä toimintatapoja kuten rehellisyyttä, yleistä huolellisuutta, tarkkuutta tutkimustyössä, tulosten tallentamisessa ja niiden esittämisessä sekä tutkimusten ja niiden tulosten arvioinnissa (TENK 2012, 6-7). Lisäksi tutkimukseen osallistuneiden määrä on hyvä ilmoittaa sekä miten heidät on valittu tutkimukseen. Erityisen tarkasti on huolehdittava haastateltavien anonymiteetistä. Luotettavuutta lisää myös se, että tutkimusraportissa ilmenee, miten aineisto on koottu. (Tuomi –Sarajärvi 2002, 138.)

Kehittämiprojektin aikana nousi esiin erilaisia eettisiä kysymyksiä. Eettiset kysymykset koskivat tutkimusaineiston hankintaa ja aineiston analysointia. Haastattelijan vastuulla oli rakentaa luottamussuhde haastateltavien ja haastattelijoiden välille, jotta haastateltavat voivat luottaa siihen, että haastattelussa saatuja tietoja käsiteltiin luottamuksellisesti. Teemahaastattelutilaisuuteen osallistuminen perustui vapaaehtoisuuteen, ja haastatteluun ilmoitauduttiin sähköpostilla tai puhelimitse. Haastatteluun osallistui kaiken kaikkiaan 16 kuntalaista (N=16). Haastattelut tapahtuivat ryhmä- ja yksilöhaastatteluina. Haastateltavilla oli halutessaan oikeus ja mahdollisuus esittää tarkentavia kysymyksiä koko tilaisuuden ajan. Osallistujat tiesivät kutsun perusteella mihin olivat osallistumassa, joka kerrottiin myös haastattelutilaisuuden alussa. Heille annettiin mahdollisuus poistua teemahaastattelutilaisuudesta ennen haastattelun aloittamista, mutta kirjallista suostumusta ei pyydetty. Haastateltavat pitivät tärkeimpänä sitä, että heillä oli mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa omalla panoksellaan verkkosivuston uudistamiseen.

Teemahaastattelu on kovin työläs aineistonkeruumenetelmä haastattelujen, litteroinnin ja aineiston analysoinnin vuoksi. Haastattelija pyrki huomioimaan tämän koko analysoinnin ajan, jotta tulokset tuli analysoitua juuri siten, miten haastateltavat olivat asiat esittäneet. Ryhmä- ja yksilöhaastatteluun osallistuvista osa oli tuttuja haastattelijalle, joka loi omat haasteensa luottamuksen rakentamiselle. Haastattelija pyrki korostamaan haastattelun alussa ja lopussa haastateltavien anonyyminä pysymistä koko kehittämiprojektin ajan. Raporttia kirjoittaessa kiinnitettiin erityistä huomiota, ettei yksittäistä vastaajaa kyetä tunnistamaan.

Kehittämiprojektin suorittamisen kannalta oleellista oli avosairaanhoidon projektiryhmä, jolla oli iso onnistumisen edellytys niin teemahaastattelujen kuin verkkosivuston uudistamisen näkökulmasta. Projektiryhmä koostui avosairaanhoidon henkilökunnasta, jonka vetäjänä projektipäällikkö toimi. Henkilökunta sai vapaaehtoisesti ilmoittautua ryhmään, ja se koostui kolmesta sairaanhoitajasta. Työryhmän jäsenten tuli sopia teemahaastatteluja suunniteltaessa tehtävän eettiset rajat, jotta jokainen ryhmän jäsen tietää roolinsa. Työryhmän jäsenet olivat kovin sosiaalisia ja puheliaita, joka oli hyvä asia, mutta ongelmana oli, että he voivat



halutessaan käyttää valtaansa väärin, jotta saataisiin toivottu vastaus. Tämä oli tiedossa kaikilla ja siitä keskusteltiin avoimesti. Projektiryhmä luki tietoa kirjallisuudesta haastattelijoiden roolista ja sitä pohdittiin yhdessä. Tämä antoi todella hyvän pohjan teemahaastattelun onnistumiselle.

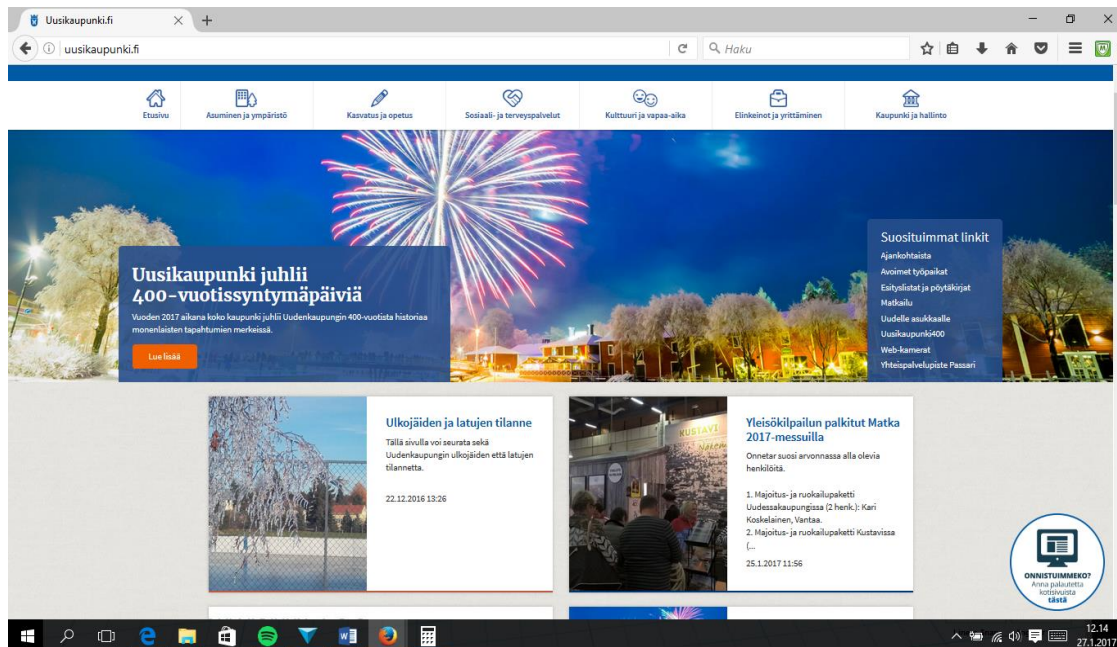
Projektin tarkoituksena on tuottaa mahdollisimman luotettavaa tietoa ja välttämään virheitä. Tämän vuoksi selvittelyssä tarkastellaan sitä, kuinka luotettavaa tietoa tutkimuksessa on pystytty tuottamaan. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 231). Tämän kehittämisprojektin luotettavuutta heikensi ensimmäinen ryhmähaastatteluun rakennettu haastattelulomake, joka rakennettiin yhdessä avosairaanhoidon työryhmän kanssa. Työryhmän tarkoituksena oli kartoittaa monia asioita yhdellä kertaa eikä vain verkkosivuston toimintaa. Teemahaastattelun tuloksia analysoidessa selvisi, ettei teemahaastattelu vastannut tutkimusongelmaan, ja teemaattisuus jäi arveluttamaan tutkijaa. Saatiin selville, että lomakkeella oltiin pyritty kartoittamaan liian monta eri asiaa avosairaanhoidon toiminnoista, jolloin verkkosivuston kartoitus jäi liian vähäiselle huomiolle. Tämä olisi heikentänyt tutkimustulosten luotettavuutta, jonka vuoksi laadittiin uusi teemahaastattelulomake, jonka teemat olivat tarkoin mietityt, ja joka vastasi kehittämisprojektin tarkoitukseen. Haastattelut päätettiin suorittaa yksilöhaastatteluna. Tällä toiminnalla tavoiteltiin tiedon luotettavuutta ja kattavuutta. Tämä ei vaikuttanut kehittämisprojektin etenemiseen mitenkään.

Kehittämisprojektissa eettiset näkökulmat huomioitiin pyrkimällä avoimeen ja rehelliseen toimintaan ja raportointiin. Kehittämisprojektin toimintaa ja tuloksia raportoitiin verkkosivujen toimikunnalle, ohjausryhmälle sekä projektiryhmälle. Projektipäällikkö voi todeta, että tulokset olivat luotettavia, vaikka pienen otannan vuoksi tuloksia ei voitu yleistää. Tutkimusmenetelmänä teemahaastattelu oli työläs, mutta juuri oivallinen menettelytapa kun haluttiin saada selville asiakkaiden tarpeita. Kehittämisprojektin aihe oli ajankohtainen, ja aiheesta löytyi paljon tietoa. Projektipäällikkö koki aiheen mielenkiintoiseksi ja projektilla oli kohdeorganisaatiossa todellinen tarve. Projektin luotettavuutta ja eettisyyttä lisäsi se, että oltiin aidosti kiinnostuneita kuntalaisten mielipiteistä koskien palveluiden saatavuutta ja asiakastyytyvääisyyttä, jonka yhtenä mittarina voitiin pitää kohdeorganisaation asiakaspalautejärjestelmää.

## 7 KEHITTÄMISPROJEKTIN TUOTOS JA ARVIOINTI

### 7.1 Uudistettu verkkosivusto

Tässä raportoidun kehittämishankkeen tuotoksena on Uudenkaupungin kaupungin ja avosairaanhoidon verkkosivoustouudistus (kuva 4). Sivoustouudistuksen jälkeen avosairaanhoidon sivustoista on tullut kahdeksan asiakaspalautetta, joista kaksi palautetta koski palvelun kehittämistä (LIITE 2). Palautteiden mukaan sivusto sekä ajanvarausnumeroiden yhteenveto sivuston oikeassa reunassa on selkeä ja koko yhteistoiminta-alueen yhteydenottonumerot löytyvät helposti. Lisäksi palautteissa on mainittu, että sivusto toimii nykyisin myös mobiililaitteilla. Näiden palautteiden perusteella voidaan todeta, että verkkosivusto on rakennettu käyttäjäystävällisesti ja sivusto on responsiivinen eli toimii kaikilla mobiililaitteilla ja rakenteesta on pyritty tekemään sellainen, että sivuilla olisi entistä helpompi löytää etsimänsä, eteneminen olisi sujuvaa ja kaupungin palvelut löytyvät hyvin.



**Kuva 4.** Uudenkaupungin uusien verkkosivujen etusivu

Visuaalinen ilme on raikas ja moderni, joka korostaa merellistä kaupunkiamme ja yhdellä silmäyksellä saa kuvan kaupunkimme palveluntarjonnasta. Etusivulla on nostona neljä ajankohtaista asiaa ja pikalinkkien kautta pääsee etsityimpiin sisältöihin. Sosiaalisen median julkaisut näkyvät kootusti etusivulla ja tapahtumakalenteri, karttapalvelu ja palautelinkki-painikkeet löytyvät etusivun yläreunasta. Lisäksi toimikunta haluaa kerätä palautetta nykyisestä verkkosivustosta, jotta pystymme kehittämään sivustoa edelleenkin. Palautelinkki-painike löytyy etusivun oikeasta alareunasta.

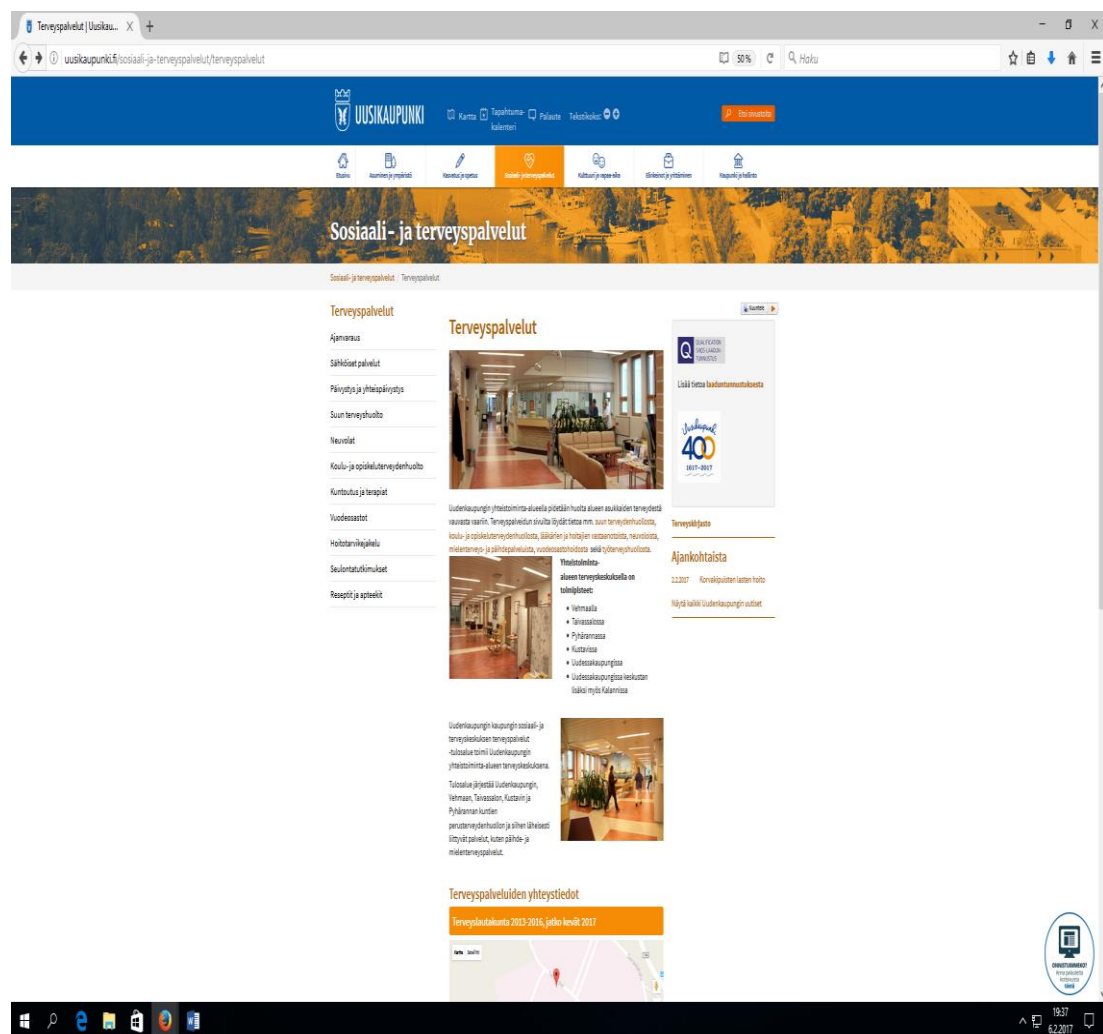
Verkkosivujen värimaailmassa haluttiin korostaa Uudenkaupungin vaakunan ja kaupungin 400-vuotisjuhlavuoden värejä (Kuva 5). Väreiksi valikoitui sininen suurille pinnoille, valkoinen taustaväriksi ja oranssi tehosteväriksi, joka toimii erinomaisesti huomiovärinä. Lisäksi jokaiselle hallintokunnalle valittiin oma väri, joka toistuu myös kaikissa alasuissa. Terveyspalveluiden avosairaanhoidon väriksi valikoitui ruskea (terveyspalveluiden teksti). Näiden lisäksi sivua elävöittää kuvakaruselli.



**Kuva 5.** Uudenkaupungin vaakuna ja 400-vuotisjuhlavuoden logo

Fonttikooksi valikoitui normaali (12 pikseliä), mutta fontin kokoa on helppo suurentaa sivun yläkulmassa olevalla tekstikokosuurennus toiminnolla, joka toimii – ja + painikkeiden avulla. Lisäksi uusitulle sivustolle saatiin kuuntelutoiminto, joka nousi myös teemahaastatteluissa esille. Kuuntelutoiminto saadaan sivuilla käyttöön aivan lähipäivinä. Tämä helpottaa tekstin lukemista ja kuuntelua, ja näin pyritään turvaamaan kaikille käyttäjille tasapuolinen mahdollisuus käyttää verkkosivustoa esteettömästi kuten ikäihmisille. Sivurakenne pysyy kaikilla sivuilla samana, mikä helpottaa navigointia sivuilla.

Terveyspalveluiden tulosalue päätti lisätä asiakkaan etusivuille lyhyen esittelytekstin palvelutarjonnasta, mikä selventää kuntalaisille terveyspalveluiden tehtävää. Lisäksi sivustolle haluttiin ajankohtaista-osio, jonka avulla tulosalue pystyy nopeasti informoimaan kuntalaisia ajankohtaisista asioista. Ajankohtaiset tiedot saadaan linkitettyä myös Facebook -sivuille (kuva 6). Lisäksi haluttiin korostaa terveyspalveluiden SHQS -laadunhallintaa, jonka toimintaedellytykset syntyvät jokaisen terveyspalvelun asiantuntevasta, vastuullisesta ja eettisestä toiminnasta. Laadunhallinta on jalkautettu osaksi kaikkea toimintaa.



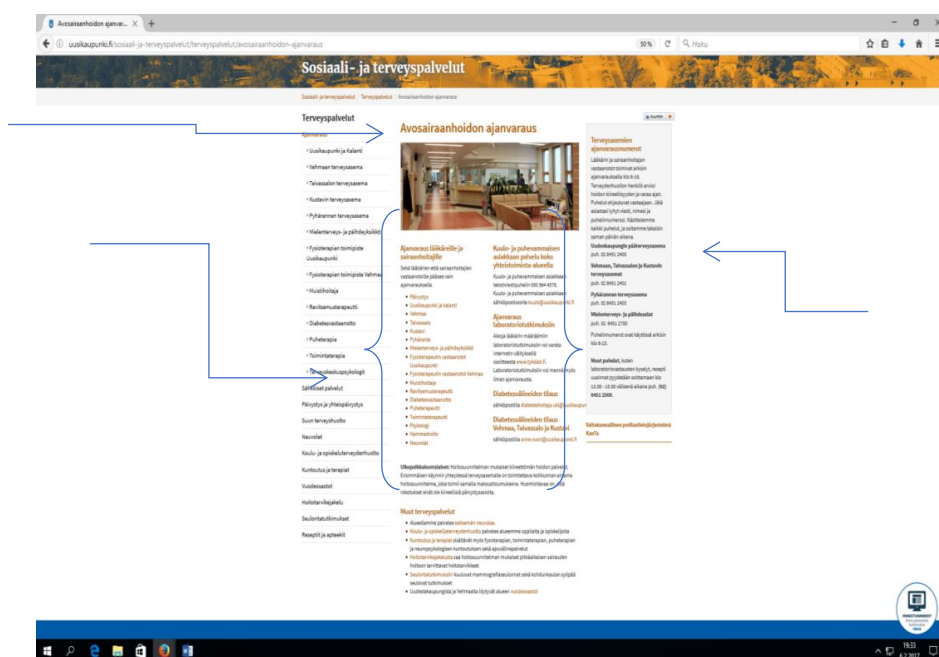
**Kuva 6.** Terveyspalveluiden esittelysivu

Kehittämiprojektin eri vaiheissa sivuston rakennetta ja sisältöä esiteltiin avosairaanhoidon henkilökunnalle työpaikkakokousten yhteydessä, ja henkilökunta on saanut olla mukana ja tuoda omia näkemyksiään sivustouudistukseen.

Projektiryhmä on toiminut aktiivisesti ja pyrkinyt rakentamaan sivuston sisältöä haastatteluista saatuja tietoja hyödyntäen. Kehittämiprojektin edetessä projektiryhmä palasi aina uudelleen ja uudelleen teemahaastattelutulosten tarkasteluun, jotta voitiin varmistua siitä, että uudistus on tehty asiakasnäkökulmasta, kuntalaisia varten.

Avosairaanhoidon verkkosivujen keskeinen ongelmana on ollut sivustorakenteen epäloogisuus ja ajantasaisten yhteystietojen löytämisen ongelma. Tärkeimpinä asioina haluttiin nostaa teemahaastatteluista nousseet seikat, jotka olivat helppokäyttöisyys, tiedon löytämisen helppous sekä tietojen oikeellisuus.

Kehittämiprojektin aluksi projektipäällikkö nimettiin avosairaanhoidon sivuston vastuuhenkilöksi, jonka vastuulla on sisällön syöttäminen ja tiedon päivittäminen verkkosivustolle. Seuraavaksi pyrittiin sivuilta poistamaan kaikki turhat elementit, jotka voivat haitata verkkosivuston käyttäjää. Sivuston rakennetta pyrittiin muotoilemaan siten, että tieto löytyy helposti. Laatuksena pidettiin, että asiakkaan pitää löytää tieto kolmella klikkauksella, jonka jälkeen hän näkee yhdellä silmäyksellä haetun tiedon (kuva 7). Sivuston rakenne laadittiin siten, että kaikki avosairaanhoidon toimipisteet näkyvät ajanvaraussivustolla. Lisäksi kaikki ajanvarausnumerot löytyvät helposti ja yhdellä silmäyksellä sivun oikeasta reunasta.



**Kuva 7.** Kuvaus avosairaanhoidon sivurakenteesta ja navigoinnista

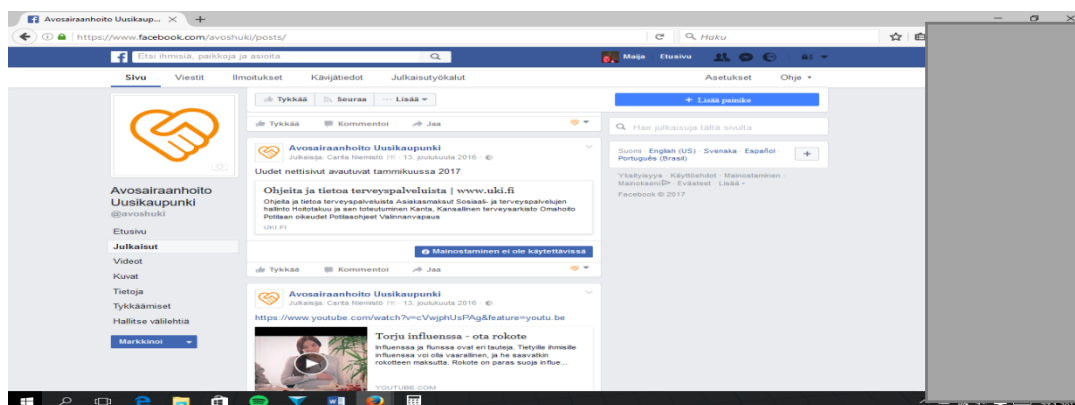


siten, että tieto linkittyy suoraan potilastietojärjestelmään. Tämän vuoksi tätä ei käsitellä laajemmin tässä kehittämisprojektissa.

Kohdeorganisaatio valikoi Facebook -sivuston sosiaalisen median kanavaksi. Kohdeorganisaatio rakensi avosairaanhoidolle omat Facebook -sivut, jonka kehittämiseen ja sisällön tuottamiseen nimettiin työryhmä avosairaanhoidon henkilökunnasta. Facebook -sivuston tarkoituksena on toimia verkkosivuston tukena informaation lähteenä. Huomioitavaa on, että Facebook -sivuilla löytyy kaikki sama tieto kuin verkkosivustolta.

Facebook -sivustoa rakennettaessa pidettiin tärkeänä, että Facebook -työryhmä koostui avosairaanhoidon kaikkien eri yksiköiden edustajista. Työryhmän vastuulla oli rakentaa sivusto, tuottaa ja päivittää sisältöä. Todettiin, että Facebook-sivujen ulkoasun pitää olla yhteneväiset verkkosivuston ulkoasun ja tunnuksen kanssa. Päätettiin ettei sivustolla vieraileva voi jättää kommentteja. Kuitenkin ”tykkäys”-toiminto on käytössä.

Facebook -sivuston avulla pyritään vahvistamaan imagoa ja viestintää kohdeorganisaation ja kuntalaisten välille. Sivustossa on tarkoitus nostaa esille ajankohtaisia asioita avosairaanhoidon toimintaan liittyen sekä tukea kuntalaisten omahoitoa ohjauksen ja neuvonnan kautta julkaisemalla asiantuntijoiden ohjeita ja neuvoja sivustolla. Työryhmän tarkoituksena on yhdessä miettiä mitä tietoja Facebook -sivuille viedään ja milloin. Työryhmän jäsenivät ovat siitä raportointivastuussa osastonhoitajalle. Facebook -sivut ovat käytössä (kuva 9), jonne ajankohtaiset tiedot linkittyvät helposti verkkosivuston kautta.



**Kuva 9.** Avosairaanhoidon Facebook -sivut



Näiden lisäksi avosairaanhoidon verkkosivustolle on tulossa asiantuntijan Chat -palvelu, joka toimii tietyinä päivinä ja tiettyyn kellonaikaan. Chat -palvelu tulee verkkosivuston yhteyteen, josta kuntalaiset näkevät milloin palvelu on auki, ja kuka ammattilainen on linjoilla. Tarkoituksena on parantaa ja nopeuttaa yhteydenottoa terveysasemille ja parantaa asiakaslähtöisyyttä. Tämä on erityisen tärkeää Sote -uudistusta silmällä pitäen asiakkaan valinnan vapauden tullessa voimaan.

Ennen Chat -palvelun kehittämistyötä on kohdeorganisaation päätettävä palvelurakenteesta, ja siitä onko Chat virallinen yhteydenottokanava tai kartoittaako se vain anonyymisti kuntalaisten tarpeita ja mielenkiinnonkohteita. Mikäli kohdeorganisaatio päättää ottaa Chat -palvelun viralliseksi yhteydenotto- ja hoitokanavaksi, on kehittämistyössä kiinnitettävä huomioita turvatekniikkaan, jotta Chat -palvelussa käydyt keskustelut eivät pääse ulkopuolisten käyttöön. Samalla tämä turvaa myös sen, että käyty keskustelu voidaan kirjata potilastietojärjestelmään. Kohdeorganisaatiossa ollaan nyt rakentamassa Chat -palvelulinjastoa yhdessä henkilöstön ja mainostoimiston kanssa. Tavoitteena on, että Chat -palvelun pilotointi käynnistyy kesäkuussa 2017 ravitsemus- ja toimintaterapeutin toimesta. Syksyllä mukaan tulevat myös mielenterveys- ja päihdetyön asiantuntijat.

## 7.2 Tuotoksen arviointi

Kehittämiprojektin molemmat osat toteutuivat muuttuneen aikataulun mukaisesti. Toimikunnan yhteistyö eri toimialojen edustajien kanssa sujui erinomaisen hyvin. Toisaalta verkkosivujen uudistamisen työmäärä yllätti, mutta se ei vaikuttanut toimikunnan toimintaan mitenkään. Työskentelymenetelmänä olivat kokoukset, sähköpostiviestintä, tulosityksikkötyöskentely sekä toimikunnan jäsenille rakennettu Slack -työympäristö. Työympäristön kautta päästiin katsomaan ja kommentoimaan verkkosivuston kehittämistyötä sen edetessä sekä kommentoimaan ulkoasua.

Tämän kehittämistyön aikana tutkija on kehittynyt tiimityöskentelytaidoissa sekä oppinut hyödyntämään erilaisia sähköisiä työympäristöjä. Verkkosivuja suunniteltaessa ja rakentaessa tutkijan ymmärrys asiakaslähtöisyyteen on parantunut. Projektin edetessä tutkijalle selvisi, ettei verkkosivuja voi tehdä ainoastaan



kuntalaisten kanssa yhdessä. Teemahaastattelun avulla saatiin avosairaanhoidon käyttäjien mielipiteet esille, mikä varmasti tulee näkymään verkkosivuston käytettävyydessä. Tutkijan mukaan verkkosivustossa pystyttiin ottamaan huomioon pienetkin esille tulleet tarpeet. Tutkija pitää erityisen tärkeänä, että toimikunta huomioi sivoustouudistuksessa kunnan ikärakenteen, joka ikääntyy kovaa vauhtia. Tutkija pitää ehkä tärkeimpänä uudistamisen kohteena kuuntelutoimintaa, jota aiemmassa sivustossa ei ollut käytössä. Verkkosivustoa rakentaessa pystyttiin tekemään kompromisseja, jotta valmiilla sivustolla on huomioitu asiakaslähtöisyyden lisäksi käytettävyys, kuntalaisten ja tekijöiden valinnat.

Lopputuloksena voidaan todeta, että verkkosivujen uudistamisessa moniammatillinen yhteistyö oli keskeinen onnistuneen lopputuloksen saavuttamisessa. Lisäksi organisaation tarpeiden selvittäminen on erittäin tärkeässä roolissa kehittämisprojektin onnistuneen toteuttamisen kannalta. Tässä kehittämisprojektissa tämä onnistui erinomaisesti.

Terveyspalveluiden johtoryhmä, avosairaanhoidon projektiryhmä ja muu henkilökunta olivat aktiivisesti mukana verkkosivuston uudistamisessa. Henkilökunta toi uusia ja virkistäviä ajatusmalleja, joista raportoitiin toimikuntaan. Näitä ideoita otettiin huomioon verkkosivuja rakentaessa. Avosairaanhoidon henkilökunta oli avainasemassa kehittämistyössä ja asiakaslähtöisyyden edistämässä. Henkilökunta oli haastanut sivustojen sisällöllä omia läheisiään, jonka avulla saatiin otsikointiin ja hakutoimintoon runsaasti tietoa. Otsikoinnin näkökulmasta tieto oli keskeistä silloin, kun mietittiin minkälaisilla sanoilla asiakkaat hakevat tietoa. Tämän avulla saatiin paljon ulottuvuutta ja näkökulmaa verkkosivuston rakentamiseen.

Kehittämisprojektin lopputuloksena saatiin rakennettua kohdeorganisaatiolle verkkoratkaisumalli, joka ottaa huomioon eri käyttäjäryhmät. Tätä tukevat myös verkkosivustosta tulleet asiakaspalautteet. Erityisesti pitää korostaa sivuston visuaalista kauneutta, joka korostaa kaupungin merellisyyttä ja 400-vuotisjuhlaleemaa. Verkkosivusto on rakennettu siten, että etusivulta käyttäjä valitsee kohteen, jonka tietoa on hakemassa. Kohdennettujen ryhmien ansioista käyttäjä pääsee vaivattomasti oikean tiedon äärelle. Kaikki kaupungin hallintokuntien verkkosivut ovat jatkossa yhdellä virallisella verkkosivustolla, samalla visuaalisella ilmeellä.

Tutkija uskoo, että asiakaslähtöiset verkkosivut herättävät luottamusta ja palvelevat käyttäjiään paremmin. Tutkija uskoo, että sivustolla on kohdeorganisaatiolle myös imagollinen vaikutus.

## 8 POHDINTA

Kehittämishanke sai alkunsa kuntalaisten asiakaspalautteista, joista kävi ilmi, että verkkosivusto ei toiminut toivotulla tavalla ja tiedon löytäminen oli hankalaa. Näiden perusteella kohdeorganisaatiolla tuli tarve kehittää verkkosivustoa asiakasnäkökulmasta. Kohdeorganisaatio päätti ryhtyä sivustouudistamiseen yhdessä mainostoimiston kanssa. Hankkeen lähtökohtana oli suunnitella selkeät ja helppokäyttöiset verkkosivut, josta tieto löytyy helposti. Verkkosivujen toimikunnan jäseniksi haluttiin edustus kaikilta kaupungin tulosalueilta, ja allekirjoittanut valittiin terveystieteiden edustajaksi. Allekirjoittaneen valintaan katsottiin eduksi opiskelut hyvinvointiteknologian ylempi AMK -koulutuksessa.

Teemahaastattelu oli selkeä valinta tutkimusmenetelmäksi, koska haluttiin lähestyä asiaa asiakkaan, kuntalaisen tarpeista. Kehittämishankkeen tekijällä oli mielenkiinto ja halu saada selville kuntalaisten mielipiteitä ja ottaa heidät mukaan uudistamistyöhön. Teemahaastattelumenetelmä ei ollut entuudestaan tuttu, mutta onneksi aiheesta löytyi paljon kirjallisuutta. Pyrkimyksenä oli laatia teemahaastattelulomake teemojen mukaisesti, mutta se ei onnistunut toivotulla tavalla. Haastattelulomakkeen temaattisuus jäi arveluttamaan, jonka vuoksi oli pysähdyttävä uudelleen aiheen pariin. Päädyttiin laatimaan uusi, paremmin teemoiteltu haastattelulomake, jotta tutkimuksen luotettavuus säilyisi. Tässä vaiheessa projektipäällikkö päätti, että aikataulu ei antanut periksi uusille ryhmille, joten päädyttiin yksilöhaastatteluihin. Tämä olikin oikea ratkaisu, ja haastattelut saatiin suoritettua nopealla aikajänteellä. Teemahaastattelun otanta jäi pieneksi, joten tuloksia ei voi yleistää, vaikka se antoi samansuuntaisia tuloksia kuin aikaisemmatkin tutkimukset.

On kuitenkin muutamia pohdittavia asioita, jotka kannattaa huomioida jatkossa. Tämä sivuston uudistaminen tehtiin organisaation tulosalueiden yhteistyöllä, jonka avulla saatiin rakennettua verkkosivut, jotka palvelevat kaikkia käyttäjiä. Ehdottoman tärkeänä näen jatkossakin sisäisen yhteistyön jatkamisen ja vahvistamisen, jotta palvelurakennetta saadaan entisestään vahvistettua asiakas- ja käyttäjälähtöisesti. Tässä kehittämisprojektissa mukana oli niin miehiä kuin naisia, joten kohdejoukko oli heterogeeninen. On otettava kuitenkin huomioon, että 13 haastateltavaa oli eläkeikäisiä. Tulokset olisivat olleet hyvinkin erilaisia, jos olisi haastateltu nuoria, ruotsinkielisiä, maahanmuuttajia tai nuoria aikuisia.

Kehittämisprojektin jälkeen pohdittavaksi jää tarpeellisten sähköisten palveluiden rakentaminen siten, että käyttöön otetaan laaja-alainen sähköisten palvelujen tarjonta kuten ajanvaraus, hoidon tarpeen arvio, oma hoito-osio ja niin edelleen. Kohdeorganisaation kannattaa nyt rakentaa laaja-alainen palvelukokonaisuus verkkosivuston kautta, joka keskustelee suoraan potilastietojärjestelmän kanssa. Tämä tulee varmasti lisäämään myös asiakastytyvääisyyttä. Lisäksi organisaation tulisi tehdä linjanveto sosiaalisen median käyttöön otosta viestinnän välineeksi. Kehittämisprojektin aikana rakennettiin avosairaanhoidolle Facebook -sivut, jotka on määriteltä kaupungin sosiaalisen median kanavaksi. Jatkossa on mietittävä muiden sosiaalisten kanavien mukaan ottamista viestinnän välineeksi, joita voisi hyödyntää aktiivisesti viestinnässä ja markkinoinnissa.

Verkkosivujen pitää tulevaisuudessa tuottaa uutta sisältöä tasaiseen tahtiin ja verkkosivuston analytiikkaa tulee seurata ja analysoida. Uudenkaupungin uusituilla verkkosivuilla on hakukoneanalytiikka käytössä, minkä tuloksia tulee hyödyntää jatkossa verkkosivujen ylläpitämisessä ja kehittämisessä. Tämän avulla saadaan tarvittavaa analytiikkaa ja tietoa käyttäjien vierailusta sivustoilla, joiden avulla pystytään vastaamaan jatkossakin paremmin asiakaslähtöiseen ja käyttäjäystävälliseen palvelutarjontaan. Organisaation on huolehdittava, että niiden ylläpitämiseen ja raportointiin on riittävästi resurssia. Kohdeorganisaatio on jatkanut verkkosivujen toimikunnan projektipäällikön työsuhdetta maaliskuun loppuun, jonka jälkeen sivuston ylläpitovastuu siirtyy saatellen tietohallinnon nimetyn henkilön vastuulle.

Ensimmäiset tilastot ja asiakaspalautteet ovat tulleet tammikuulta 2017. Verkkosivujen projektipäällikkö on laatinut yhteenvedon, joka toimitettiin toimikunnan jäsenille. Yleisesti ottaen palaute kotisivuista on ollut positiivista. Erityisesti on pidetty sivun raikkaasta ulkonäöstä ja valikon selkeydestä. Tietenkin myös korjausehdotuksia on ilmennyt, joita on lähdetty toteuttamaan helmikuun aikana. Tilastojen mukaan kotisivuilla on käynyt tammikuun aikana 18 000 eri vierailijaa, jotka katsoivat keskimäärin 3,6 sivua per käyntikerta. Ajallisesti yksi vierailu sivustolla kesti 3 minuuttia 19 sekuntia. Sivustolta haettiin kotisivun hakutoiminnolla kaikkein eniten seuraavia asioita: passari, vesimittari, webkamerat, avoimet työpaikat, kesätyö, ajanvaraus, hammaslääkäri ja neuvolaan liittyvät haut. Kotisivustolle on päädytty Googlettamalla seuraavilla hauilla: Uusikaupunki (yleisesti), uimahalli, Webkamerat, neuvolaan liittyvät asiat, terveyskeskus ja päivystys. Tilastojen kautta käy erityisen hyvin ilmi, kuinka tärkeä Passari, uimahalli ja webkamerat ovat sivuston vierailijoille. Terveyspalveluiden osiota tullaan selkiyttämään vielä paljon ja tavoitteena on saada valikko yksinkertaisemmaksi ja loogisemmaksi helmikuun ja maaliskuun alun aikana.

Kun asiaa tarkastellaan sosiaalisen median kautta, löytyy raportista mielenkiintoista tietoa. Facebookin kautta kaupungin verkkosivustolle siirtyy 7% vierailijoista ja muiden some -kanavien kautta loput 2%. Uusia kävijöitä eli sellaisia, jotka eivät ole aiemmin käyneet kohdeorganisaation sivuilla, tavoitetaan kaikkein parhaiten Facebookin kautta. Hakukoneen kautta uusia kävijöitä tulee noin 35 %, suorien linkkien kautta noin 16 % (johtuu lähinnä vanhoista domaineista) ja Facebookin kautta yli 46 % kävijöistä. Mielenkiintoista on myös se, että mitä avoimemmin tietoa on Facebookissa jaettu, sitä enemmän se tavoittaa nimenomaan uusia kävijöitä sivuille. Lisäksi haluan nostaa esille myös haastattelussa esille tulleen mobiilisovelluksen käyttömahdollisuus. Tammikuun tilastojen mukaan 68 % verkkosivukävijöistä käyttää mobiilisovellusta.

Kehittämiprojektin ja sen jatkotyöskentelyn tarve on ilmeinen sivuston uudistamisen jälkeen. Vaikka käytössä on yhden kuukauden raportit, on siitä hieman hätäistä tehdä johtopäätöksiä. Uskon kuitenkin sen antavan hieman osviittaa sivuston käytettävyydestä. Tulevaisuudessa olisi kuitenkin tärkeää kartoittaa uusien verkkosivujen asiakas-tyytyväisyyttä sekä käytettävyyttä, koska sen avulla tiedetään miten mahdolliset muutokset ovat vaikuttaneet käytettävyyteen ja tarvittavan tiedon löytämiseen. Tämän

avulla saataisiin taas uutta tietoa kohdeorganisaation verkkosivuston kehittämistarpeista jatkuvan laadun parantamisen keinoja hyväksi käyttäen.

Kehittämiprojekti oli merkityksellinen ja se toteutui aikataulussa. Käytettävyys ja asiakaslähtöisyys ovat kaiken kehittämistyön keskiössä puhuttaessa verkkosivustosta. Ilman käyttäjien kokemukseräistä tietoa käytettävyydestä ja tarpeista ei voida sivoustouudistusta tehdä luotettavasti.

Johtopäätöksenä on, että avosairaanhoidon sivoustouudistamisen tueksi toteutettujen tutkimusten tulosten perusteella pystyttiin rakentamaan hyvä yhteenveto uudistettavan sivuston tarpeista, joita hyödynnettiin uudistamistyössä. Lopputuloksena voidaan todeta, että verkkosivuston uudistamista harkitessa, moniammatillinen yhteistyö ja organisaation tarpeiden selvittäminen ovat erittäin tärkeässä roolissa kehittämiprojektin onnistuneen toteuttamisen kannalta.

## LÄHTEET

Ebrat Suomi oy. 2016- julkaisu. SoMe ja Nuoret. www- sivut. Viitattu 29.1.2017  
<http://www.ebrand.fi/somejanuoret2016>.

Finlex 2015 a. Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.Finlex. Edita Publishing Oy. Viitattu 29.1.2017  
[www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1982/19820710](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1982/19820710).

Finlex2015. Kuntalaki410/2015. Finlex. Edita Publishing Oy. Viitattu 29.1.2017  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150410>.

Gaudeamus Helsinki. University Press, Oy. Yliopistokustannus, Hyy- yhtymä.

Gillham, B. 2005. Research Interviewing. The Range of Techniques. McGraw-Hill Education (UK).

Hautamäki, A. 2008. Kestävä innovointi. Innovaatiopolitiikka uusien haasteiden edessä. Helsinki: Sitran julkaisu. Edita Prima Oy.

Heinonen, J. 1999b: Kohti asiakaslähtöisyyttä ja kilpailukykyä. Sisäinen yrittäjyys kunnallisen yksikön muutoksessa. Turun kauppakorkeakoulun julkaisuja. Kirjapaino Grafia Oy. Turku.

Hirsjärvi, S & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press, Oy. Yliopistokustannus, Hyy- yhtymä.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009.Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

JUHTA – julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta. 2015. JHS 191 Julkkishallinnonverkkopalvelun suunnittelun ja toteuttamisen periaatteet. JHS-

suositukset.

Viitattu

30.1.2017

<http://www.jhssuositukset.fi/web/guest/jhs/news/latest/jhs-uutiskirje-1/2015>.

Kankkunen, P., Vehviläinen-Julkunen, K. 2009. Tutkimus hoitotieteessä. Helsinki: WSOY pro Oy.

Kauppinen, S. & Niskanen, T. 2005. Yksityinen palvelutuotanto sosiaali- ja terveydenhuollossa. Stakes raportteja 288/2005.

Korpela, J. & Linjama, T. 2005. Web -suunnittelu. Helsinki: Dokendo Oy.

Krug, S. 2014. Dont't make me think, revisited. New Riders. USA.

Kuntaliitto 2010. Kuntien verkkoviestintäohje. 1. painos. Helsinki: Hakapaino Oy.

Kyngäs, H., Vanhanen, L. 1999. Sisällönanalyysi. Hoitotiede11(1).

Kääriäinen, M., Lahtinen, M. 2006. Systemaattinen kirjallisuuskatsaus tutkimustiedon jäsentäjänä. Hoitotiede 18(1).

Mainostajien Liitto 2016. Oma, ostettu ansaittu media. Viitattu 29.1.2017  
[http://mainostajat.fi/wpcontent/uploads/sites/2/2016/08/Oma\\_ansaittu\\_ostettu\\_2016\\_graafit.pdf](http://mainostajat.fi/wpcontent/uploads/sites/2/2016/08/Oma_ansaittu_ostettu_2016_graafit.pdf).

Metsämuuronen, J. 2000. Tilastollisen päättelyn perusteet. Helsinki: Methelp.

Nielsen, J. 2012. Usability 101: Introduction to Usability. Viitattu 29.1.2017  
<https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/>

Ollila Eeva, Ilva Minna ja Koivusalo Meri (toim.) 2003: Kilpailuttaminen sosiaali- ja terveyspolitiikan näkökulmasta. Stakes raportteja 276. Gummerus Kirjapaino Oy. Saarjärvi.

Ovaska, S., Aula, A. & Marjaranta, P. 2005. Käytettävyyystutkimuksen menetelmät. Tampere: Tietojenkäsittelytieteiden laitos Tampere.

Papunet 2013. Ohjeita selkokiehisen sivuston kehittämiseksi. Helsinki: Papunet. Viitattu 30.1.2017  
[http://papunet.net/sites/papunet.net/files/saavutettavuus/tiedostot/saavutettavuus\\_opas\\_2009.pdf](http://papunet.net/sites/papunet.net/files/saavutettavuus/tiedostot/saavutettavuus_opas_2009.pdf).

Qualification 2016. SHQS- laatuohjelma. Viitattu 1.2.2017 <http://www.qualification.fi/palvelut/laatuohjelma/>.

Ruuska, K. 2012. Pidä projekti hallinnassa. Helsinki: Talentum.

Sinkkonen, I. 2004. Käyttöliittymät ja käytettävyyt. Ageda Oy. Viitattu 30.1.2017  
<http://www.adage.fi/blogi/2004/kayttoliittymat-ja-kaytettavyys/>.

Solita Oy. 2014. Suomi OY Ab- Sähköisten palveluiden käyttö. Tutkimus julkishallinnon verkkopalveluiden käytöstä. Viitattu 29.1.2017  
[https://www.solita.fi/wpcontent/uploads/2015/01/Solita\\_tutkimus\\_verkkopalveluista\\_2014.pdf](https://www.solita.fi/wpcontent/uploads/2015/01/Solita_tutkimus_verkkopalveluista_2014.pdf).

STM. 2003a. Saumattoman palveluketjun ja sitä tukevien tietohallintoratkaisujen ohjausryhmä. Suosituksia. Työryhmämuistioita 18.

STM & Valtiovarainministeriön www- sivut 2016. Viitattu 29.1.2017  
<http://alueuudistus.fi/soteuudistus>.

Tuomi, J & Sarajärvi, A. 2002. Laadullisen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerrus.

Tuoli, J & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerrus.



Tyrysalo, S (toim.). 2001. Kunnan viestintä. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Uudenkaupungin kaupungin elinkeino-ohjelma 2015-2020- strategia. Viitattu 29.1.2017 [http://uusikaupunki.fi/sites/default/files/kaupunki\\_ja\\_hallinto/elinkeino-ohjelma.pdf](http://uusikaupunki.fi/sites/default/files/kaupunki_ja_hallinto/elinkeino-ohjelma.pdf).

Uudenkaupungin kaupunki ”Elinvoimainen uusi kaupunki 2020” -kaupungin strategia. Viitattu 30.1.2017 [http://uusikaupunki.fi/sites/default/files/kaupunki\\_ja\\_hallinto/strategia\\_2014\\_2020.pdf](http://uusikaupunki.fi/sites/default/files/kaupunki_ja_hallinto/strategia_2014_2020.pdf).

Uudenkaupungin sosiaali- ja terveystieteiden strategia 2015 – 2020.

Uusikaupunki. Viitattu 29.1.2017 [http://uusikaupunki.fi/sites/default/files/kaupunki\\_ja\\_hallinto/sote\\_strategia\\_2015\\_2020.pdf](http://uusikaupunki.fi/sites/default/files/kaupunki_ja_hallinto/sote_strategia_2015_2020.pdf).

Valtiovarainministeriö 2016. JUHTA – julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta. 2016. JHS 191 Tiedonohjaussuunnitelman rakenne. JHSsuositukset. Viitattu 30.1.2017 <https://wiki.julkict.fi/julkict/juhta/juhta-asetus-ja-jasenet-2016/MUISTIO%20JUHTA%20asetus.pdf/view>.

Valtiovarainministeriö 2012. Verkkopalveluiden laatukriteeristö. Valtiovarainministeriö, Valtion IT-toiminnan johtamisyksikkö. Viitattu 30.1.2017 [http://www.suomi.fi/suomifi/tyohuone/laatusuositukset/laatusuositukset/uusi\\_kriteeristo/Verkkopalvelujen\\_laatusuositukset\\_4a\\_2012.pdf](http://www.suomi.fi/suomifi/tyohuone/laatusuositukset/laatusuositukset/uusi_kriteeristo/Verkkopalvelujen_laatusuositukset_4a_2012.pdf).

Valtiovarainministeriö 2014. Julkisen hallinnon IT-hankintojen yleiset sopimusehdot. Julkisen hallinnon IT-hankintojen yleiset sopimusehdot. Valtion IT-toiminnan johtamisyksikkö. Viitattu 9.2.2017 <http://www.jhs-suositukset.fi/suomi/jhs190>

Valtiovarainministeriö 2015. Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelma (SADe -ohjelma). Viitattu 29.1.2017 <http://vm.fi/sade-ohjelman-taustamateriaaleja>.

Valtiovarainministeriö 2015. Ratkaisujen Suomi. Hallituksen julkaisusarja 10/2015. Viitattu 29.1.2017.

[http://valtioneuvosto.fi/documents/10184/1427398/Ratkaisujen+Suomi\\_FI\\_YHDISTETTY\\_netti.pdf/801f523e-5dfb-45a4-8b4b-5b5491d6cc82](http://valtioneuvosto.fi/documents/10184/1427398/Ratkaisujen+Suomi_FI_YHDISTETTY_netti.pdf/801f523e-5dfb-45a4-8b4b-5b5491d6cc82).

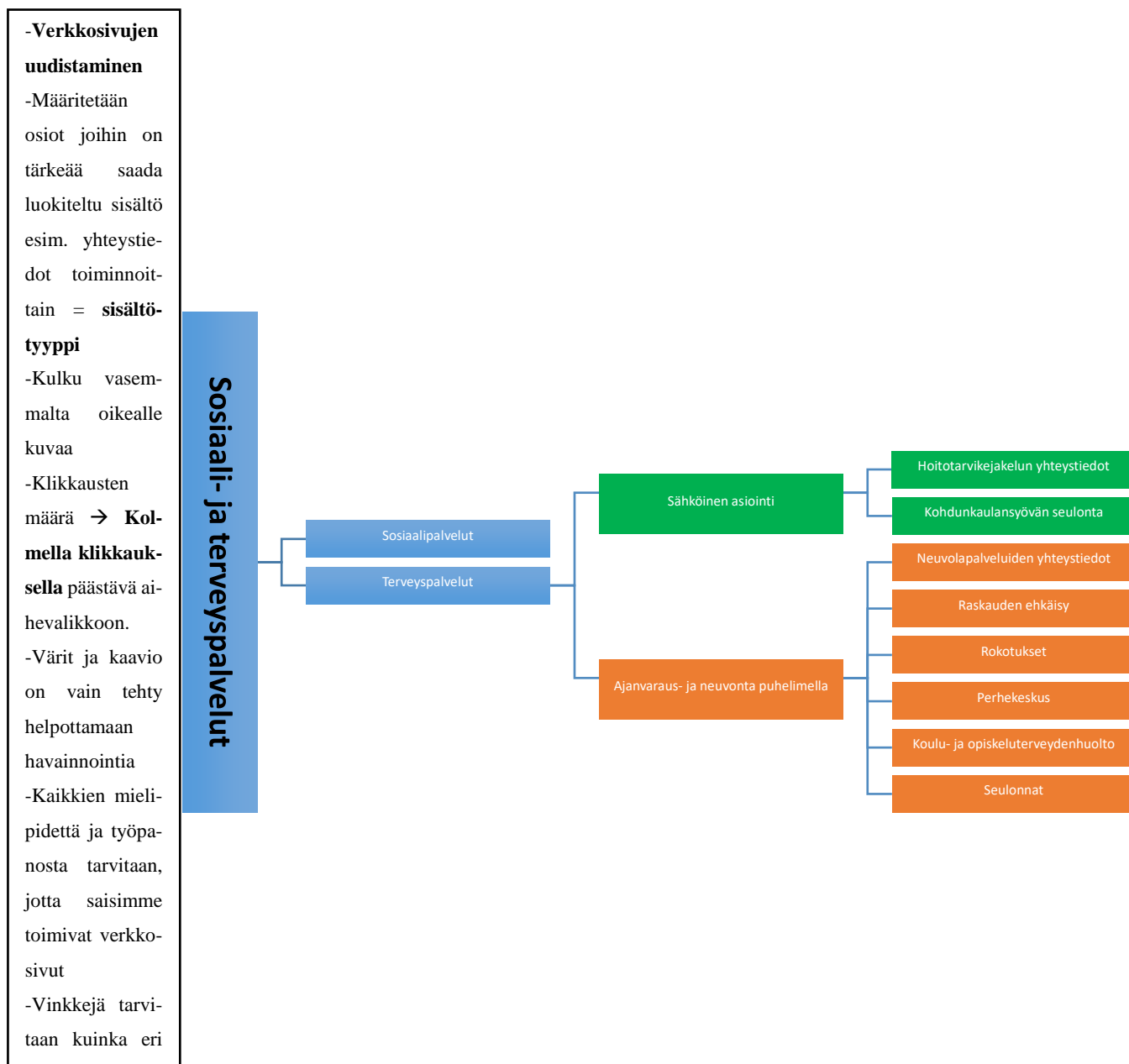
Vilkkä, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.

Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P. & Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveyspalveluiden kehittämiseen. TEKES.

Weakley, R. 2005. Lyhyt johdatus esteettömyyteen. Viitattu 29.1.2017. <http://saavutettava.fi/2005/04/05/lyhyt-johdatus-esteettomyteen/>.

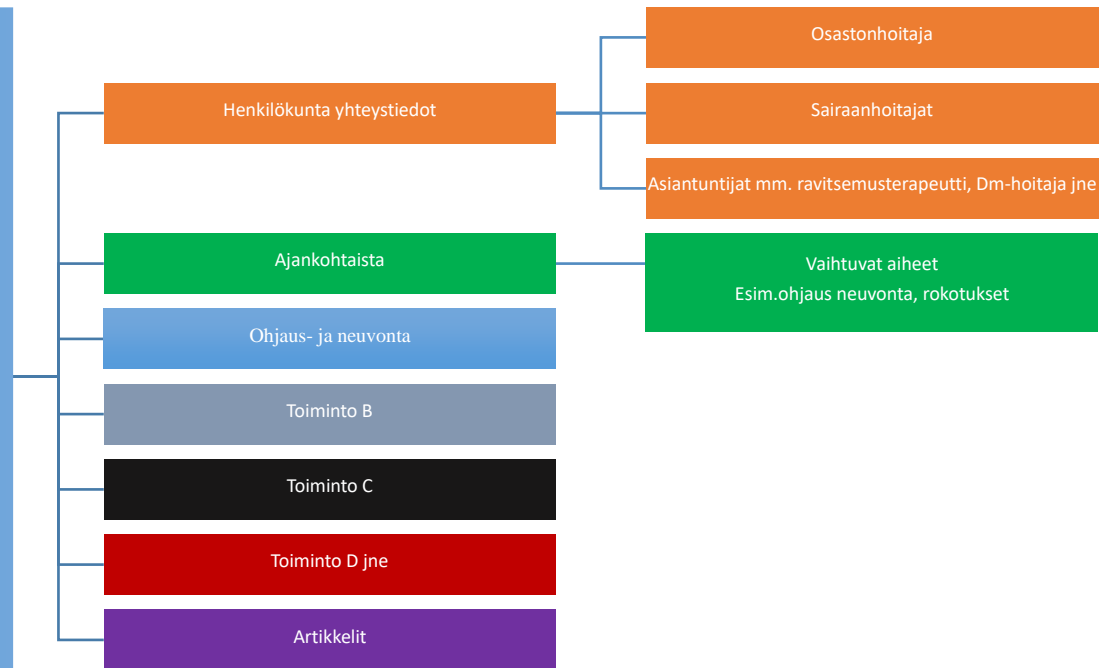
Uudenkaupungin kaupunki  
**4.3.2016**  
 Sosiaali- ja terveystieteiden keskus  
 Terveyspalvelut- AVOSH  
**Terveyspalvelut - palvelukategoria**  
 Maija Hannula, projektiryhmä

## VERKKOSIVUJEN UUDISTAMINEN



- Verkkosivujen uudistaminen
- Kulku vasemmalta oikealle kuvaa
- Klikkausten määrä → **Kolmella klikkauksella** päästävä aihevalikkoon.
- Sisältötyyppi: ennaltaehkäisevän terveydenhuollon omat sivut, josta löytyy tarkempaa tietoa juuri teidän yksiköstänne
- Sisältö on teidän omissa käsissä
- Tätä sivua ei ole pakko laatia, jos niin päätätte

## Avosairaanhoidon vastaanotto



## **YHTEENVETO ASIAKASPALAUTTEISTA KOSKIEN AVOSH VERKKOSIVUSTOJA AJALTA 1.1.- 1.2.2017**

Verkkosivujen projektipäällikkö

---

**I.** 13.1.2017 8:45      Anonymous (ei varmistettu)

Potilaan oikeudet, sivu: <http://uusikaupunki.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/terveyspalvelut/ohjeita-ja-tietoa-terveyspalveluista>

Maininta OHJEPANKISTA lisätiedon lähteenä. Ohjepankkia ei enää ylläpidetä. Ohjeet muuttuivat vanhasta hoito-ohjeet.fi –sivustolle. Tämä ei ole hyvä sivusto potilaan oikeuksista. Kannattaisiko lisätiedon lähteeksi merkitä VALVIRA, jossa ko. asiat ovat keskitetysti.

<http://www.valvira.fi/terveydenhuolto/potilaan-asema-ja-oikeudet-oikeudet>

Korjattu.

**II.** 6.2.2017 10:59      Anonymous (ei varmistettu)

Tk:n ajanvaraus sivusto on uudistunut. Toimii kännykälläkin. Tieto löytyy helposti. Kiitos

**III.** 2.2.2017 19:30      Anonymous (ei varmistettu)

Sosiaali- ja terveyspalvelut. Etsin tietoa terveyskeskuksesta. Ainoa otsikko on ajanvaraus. Eipä ole otsikossa mietitty kuntalaista. Muuttakaa nyt ihmeessä nimeksi vaikka sairaanhoidon palvelut tai tai avaosairanhoidon Palvelut. Tulisi kai pääotsikon olla linjassa sen kanssa, mitä siitä aukeaa. Ajanvaraus on tosi outo kun alla on otsikot neuvolista yms. Ajanvarauksesta ymmärtää, että siellä sitten on kaikki ajanvarausnumerot.

**IV.** 2.2.2017 12:24 Anonymous (ei varmistettu)

Diabetesvastaanottosivu

<http://uusikaupunki.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/terveyspalvelut/ajanvaraus/diabetes-vastaanotto>

- poista sanat ilmaistavikejakelu ja hoitotarvikkeiden tilaus (sekoittaa hakua) sain tästä palutetta
- ilmaistavike ei ole enää "hyväksyttävä nimi" (vert. terv.huoltolaki laki- ja STM - ohjeet)
- Pois teksti Diabetesvastaanotto 13.4.2015 alaken (olemme jo vuodessa 2017)
- Samoin Vehmaa, Taivassalo, Kustavi , pois sana ilmaistavike
- olisiko parempi sana diabetestavikejakelu, jotta ei sekotu muihin, sillä muu hoitotarvikejakelu hoidetaan muualla?

Toinen palaute tuli asiakkaalta, joka soitti, koska ei löytänyt apuvälinelainaamon yhteystietoja ja aukiolo-aikoja

- hän toivoi, että olisi selvästi sana apuvälinelainaamo

**Korjattu**

**V.** 1.2.2017 23:38 Anonymous (ei varmistettu)

Asiakkaat otettu mukaan vastaanoton sivujen uudistamisessa. Hienosti huomioitu myös meidät ikäihmiset. Selkeät ja tieto löytyy helposti kuuntele- toiminnalla.

**VI.** 1.2.2017 21:27 Anonymous (ei varmistettu)

Kiitos, hyvät selkeät sivut!.

**VII.** 1.2.2017 19:44 Anonymous (ei varmistettu)

Todella toimivat vastaanoton sivut. Ajanvarauksen yhteystiedot löytyi selkeästi sivuston oikeasta reunasta. Hyvä uudistus.

**VIII.** 3.1.2017 9:09 Anonymous (ei varmistettu)

Hei! Hienolta ja selkeältä vaikuttavat kotisivut! Yhden asian "heitän ilmoille" nyt uudestaan, Maija Hannulalle vinkin tästä välitin helmikuussa -16. Loimaan kaupungin sivuilla on sosiaali- ja terveystalvelujen etusivulla punainen nappi Pyydä apua, joka löytyy heti ja madaltaa kynnystä hakea apua. Tästä oli Turun Sanomissa juttua 24.2.16. Minusta ajatus on hyvä. Voin välittää lehtijutun meilissä luettavaksi, jos se kiinnostaa ja saan tietää kenelle sen lähettäisin.

Yhteensä palautteita kotisivuista 54 kpl ja tässä tiedostossa olevat koskivat sosiaali- ja terveystalveluiden osiota.



UUDENKAUPUNGIN  
KAUPUNKI



Sosiaali- ja terveystieteiden  
Terveyspalvelut/ avosairaanhoito  
Osastonhoitaja Maija Hannula

## Teemahaastattelu- Asiakasfoorumi

26.11.2015

Uudenkaupungin terveystalveluiden avosairaanhoidon asiakaskysely **sähköinen  
asiointi osio**

## Nykytilan kartoitus

1. Oletteko käyttäneet meidän verkkosivujamme?
2. Miten verkkosivumme kokonaisuudessaan mielestäsi toimivat?
3. Minkälainen kokemus verkkosivujen käyttö sinulle oli?
4. Millaisilla laitteilla tai sovelluksilla olette verkkosivuja käyttäneet?
5. Miten ne toimivat?
6. Minkälaista tietoa olette hakenneet?
7. Miten haitte tiedon? Haetteko tiedon etsi toiminnolla vai miten?
8. Miten hakemanne tieto löytyi?

## Verkkosivujen kehittäminen asiakaslähtöisesti:

9. Minkälaista tietoa tarvitsette/ haitte palveluistamme?
10. Miten mielestäsi tarvitsemasi tieto löytyisi parhaiten?
11. Miten kehittäisitte terveystietopalveluiden verkkosivuja?
12. Miten verkkosivujen palvelujen- ja tiedon saatavuutta voitaisiin kehittää?
13. Hoitaisitteko asiointeja sähköisesti, jos se olisi mahdollista? Mitä? Miten?



14. Käytätkö Kanta- arkistoa, jos niin mitä sieltä haette?
15. Tarvitsetteko apua sen käytössä? Minkälaista apua tarvitsette Kanta- arkiston käytössä?
16. Onko teillä kehittämisideaa Kanta- arkiston käyttöön? Voidaanko sitä hyödyntää hoidossanne?
17. Miten verkkosivuja ja sähköistä asiointia voitaisiin vielä parantaa?

**Sana on vapaa!**



UUDENKAUPUNGIN  
KAUPUNKI



Sosiaali- ja terveystakeskus  
Terveyspalvelut/ avosairaanhoido  
Osastonhoitaja Maija Hannula

Teemahaastattelu - Asiakasfoorumi  
25.5.2016

## Uudenkaupungin terveystalveluiden avosairaanhoidon asiakaskysely

### Käytettävyys:

18. Kuinka usein käytätte verkkosivujamme?
19. Minkälaista tietoa olette hakeneet?
20. Miten koette, että hakemanne tieto löytyi?
21. Miten koette, latautuuko sivusto tarpeeksi nopeasti?
22. Minkälaista laitetta olette käyttäneet hakiessanne tietoa verkkosivuilta?
23. Minkälaisia ongelmia olette kohdanneet verkkosivuja käytettäessä?
24. Miten tyytyväisiä olette käytettävissä olevaan verkkosivuihin?

### Asiakaslähtöisyys:

#### ➤ Kokemus

25. Mikä asia verkkosivuiltamme jäi päällimmäisenä mieleenne?
26. Minkälainen kokemus verkkosivujen käyttö teille oli?
27. Löysittekö tarvitsemanne tiedon? Kyllä/ Ei → Perustelu
28. Miten mielestänne tarvitsemanne tieto löytyisi parhaiten (=navigointi)?
29. Onko mielestänne tarvetta verkkosivujen uudistamiselle?

#### ➤ Tarpeet / Palvelun saavutettavuus

30. Minkälaista tietoa palveluiltamme haluaisit verkkosivuiltamme löytyvän?

31. Miten verkkosivujen palvelujen- ja tiedon saatavuutta voitaisiin kehittää?
32. Minkälaisia apuohjelmia kaipaisitte?
33. Onko tarpeellista, että sivusto on linkitettyinä sosiaalisen median palveluihin?
34. Hoitaisitteko asiointeja sähköisesti, jos se olisi mahdollista? Mitä? Miten?
35. Miten toivoisitte, että toimipisteiden aukiolo- tai asiakaspalveluajat olisivat näkyvillä?
36. Miten tärkeänä koette palveluhinnastojen näkyvyyden verkkosivuillamme?
37. Minkälaisia tarpeita teillä olisi koskien verkkosivujamme?

➤ **Odotukset:**

38. Mitä toimintoja, ominaisuuksia, yksityiskohtia tai tietoa haluaisit nähdä oman alueesi verkkosivuilla?
39. Minkälainen verkkosivujen ulkoasu sinua miellyttäisi eniten?
40. Minkä väriset verkkosivujen pitäisi olla? Perustele?
41. Mitä tietoa jäit kaipaamaan palvelutarjonnastamme?

**Sana on vapaa!**

## UUDENKAUPUNGIN KAUPUNKI

## VIRANHALTIJAN PÄÄTÖS

Sosiaali- ja terveystakeskus

Sosiaali- ja terveystjohtaja

1.3.2016

28 §

**Luvan myöntäminen opinnäytetyötä varten/Hannula Maija**

Hakija/vireillepanija

Hannula Maija

Selostus asiasta

Osastonhoitaja Maija Hannula anoo lupaa Hyvinvointiteknologian ylemmän AMK opintoihin liittyvän opinnäytetyön toteuttamiseen.

Päätös ja perustelut

Avosairaanhoidon osastonhoitaja Maija Hannulalle myönnetään lupa hänen Hyvinvointiteknologian ylemmän AMK-tutkinto opintoihinsa Satakunnan ammattikorkeakoulussa liittyvän opinnäytetyön toteuttamiseen sosiaali- ja terveystkeskuksessa. Opinnäytetyön aiheena on: Asiakaslähtöinen verkkosivujen kehittäminen- Case Uusikaupunki.

Perusteet

Uudenkaupungin hallintosäätö § 35  
Sosiaalilautakunnan delegointis 18.2.2015 § 15

Allekirjoitus

Sari Rantanen  
Sosiaali- ja terveystjohtaja

Liitteet

anonus

Täytäntöönpano

Maija Hannula

Tiedoksi

kaupunginhallitus  
sosiaalilautakunta  
sosltk:n pj ja vpj  
arkisto

Oikaisuvaatimus Tähän päätöksen tyytymätön voi tehdä kirjallisen oikaisuvaatimuksen sosiaalilautakunnalle 14 päivän kuluessa päätöksestä tiedon saatuaan. Tämän jälkeen voi sosiaalilautakunnan päätöksestä tehdä kunnallisvalituksen hallinto-oikeudelle. Oikaisuvaatimusohje oheisena.